

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut (kotler philip).

Menurut Gronoos dalam buku karya Ratminto, (2005) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”

Moenir (2001) menulis bahwa “Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Moenir menerangkan bahwa : Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa “ Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Harbani Pasalong pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya pasalong mengutip pendapat moenir yang mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam pasalong (2007:133) pelayanan memiliki tiga karakteristik utama yaitu (1) *Intangibility*, (2)

*Heterogenity* dan (3) *Inseparability*. Lukman (pasalong,2007:134) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Sementara gerson mengatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan apa yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum untuk memenuhi kebutuhan. Maka penulis mencoba mengambil kesimpulan bahwa untuk memenuhi pelayanan kualitas harus memenuhi kriteria sebagaimana dikutip oleh Pasalong yaitu memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi
- f. Ekonomis
- g. Keadilan

### **2.1.1 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan menjadi kebutuhan dasar yang selalu dicari setiap makhluk

hidup yang disebut dengan manusia, Budiman Rusli mengatakan bahwa seumur hidupnya manusia membutuhkan pelayanan, lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) yang menyebutkan ketika awal kehidupan pelayanan sangat dibutuhkan oleh manusia dan seiring dengan waktu dan usia pelayanan tersebut mulai berkurang (Budiman Rusli,2005 :65)

Maka keberadaan pelayanan sejatinya harus terus ada mengiringi kehidupan manusia sampai batas dunia ini, dan manusia pada dasarnya melayani dan dilayani sesuai keadaan dan kondisi ketika terjadinya interaksi antara dua individu atau lebih. Dan pelayanan itu tidak bersifat absolute karena bisa saja manusia di suatu bidang menjadi pelayan dan dibidang membutuhkan pelayanan orang lain.

Oleh karena nya pelayanan yang diberikan terhadap sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta atau badan usaha milik pemerintah harus segera mereformasi organisasinya terutama dibidang pelayanan publik sebagai ujung tombak sebuah organisasi. Pengertian umum tentang konsep pelayanan publik menurut KEPMEN Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pengembangan kinerja pelayanan publik selalu menyangkut kepada tiga unsur pokok yaitu : unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan publik, proses

pelayanannya, serta sumber daya pemberi pelayanan. sebab itulah upaya peningkatan pelayanan publik harus berorientasi kepada tiga unsur tersebut. Pelayanan publik yang prima dapat dilihat dari proses dan produk layanannya, aspek proses meliputi sumber daya manusia aparatur, mekanisme, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan.

Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang menikmati dan mengkonsumsi jasa pelayanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Sebuah organisasi publik dalam hal ini pemerintahan dan kelangsungan pembangunan diberbagai bidang atau sektor dalam rangka mencapai tujuan nasional. Salah satu tujuan pembangunan yang ingin dicapai adalah tercapainya kesejahteraan rakyat. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat melalui pemberian pelayanan publik. Hakekat dan pelayanan publik adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik diberikan terutama yang berhubungan dengan hal-hal yang sifatnya mendasar sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Lijan Poltak (2006:6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut

kualitas pelayanan prima yang terlihat dari terciptanya pelayanan berdasarkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, maka pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat, kata kualitas memiliki banyak definisi bervariasi, baik yang konvensional maupun yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya memiliki karakteristik langsung dari suatu produk seperti, (1) kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetic*). Adapun yang dimaksud dengan kualitas dengan definisi strategis adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*).

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapa pun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 3003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, yaitu :

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), dibidang informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi

juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

Maka dalam perkembangannya pelayanan yang dilakukan oleh Jamkesda harus memenuhi primanya kinerja, primanya keandalan, primanya penggunaan fasilitas, dan primanya estetika. Oleh karena itu dalam penelitian ini pelayanan yang menjadi perhatian peneliti adalah berkisar pada kepuasan peserta Jamkesda karena pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sangat baik sesuai dengan standar operasi pekerjaan yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Konsep Pelayanan Prima**

Menurut Nina Rahmayanti, (2010:1-6) pelayanan prima memiliki makna penting yaitu sebagai makna ekonomi, makna perkumpulan uang dan pekerjaan, makna persaingan yang tajam, makna memahami pelanggan dengan baik. Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Menurut Sedarmayanti (2009:249) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat yang paling tidak memenuhi standar dasarnya yaitu, cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah. Kemudian Sedarmayanti melanjutkan bahwa pada sektor publik pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi hal-hal berikut :

- a. Pelayanan tersebut merupakan pelayanan terbaik.
- b. Terdapat standar pelayanan.
- c. Bila pelayanan telah melebihi standarpelayanan atau sama dengan standar pelayanan.
- d. Terdapatnya penggambaran rasa puas terhadap pelayanan oleh masyarakat dalam arti luas.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana pelayanan prima (excellent service dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam



memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Sedangkan di Negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas itu mencakup suatu proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent gerspertz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetataan pelayanan.

- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihakpelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap responden.
- e. Untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan

Sedarmayanti (2009:252) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berarti memenuhi beberapa hal berikut :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Nina Rahmayanti pelayanan prima itu adalah untuk mencegah pembelotan dan pembangunan kesetiaan pelanggan, oleh karena nya layanan prima itu harus memenuhi beberapa hal sebagai berikut :

- a. Pelayanan harus memenuhi harapan
- b. Pelayanan memiliki ciri khas kualitas
- c. Pelayanan mengikuti kebutuhan pelanggan
- d. Pelayanan prima harus memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada tiga konsep dasar menurut pakar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima.

Yakni :

#### A. Konsep perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk

membeli suatu barang dan jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan di atas semuanya

#### B. Konsep sikap (*attitude*)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian mejadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung.

Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah :

- a. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan

- c. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
- d. Sikap pelayanan prima adalah: ‘benar atau salah tetap perusahaan saya’

### C. konsep tindakan (*attetiun*)

Pada konsep perhatian, pelanggan ‘menunjukkan minat’ untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ‘menjatuhkan pilihan’ untuk membeli produk yang diinginkannya.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d. Mengucapkan terimakasih kepada pelanggan diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

### **2.1.3 Faktor pelayanan prima**

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam pasalong (2007;34) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut sebagai berikut :

#### A. *Tangibles*/ Bukti langsung

*Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang

tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

B. *Reliability/ Keandalan*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya yang tepat.

C. *Responsiveness/ Ketanggapan*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pernyataan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

#### D. *Assurance/ Jaminan*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

#### E. *Emphaty/ Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (akses) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemantauan merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

## **2.2 RSUD Arifin Achmad**

RSUD Arifin Achmad Pekanbaru diresmikan oleh Gubernur Riau Bapak Achmad Pekanbaru dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP)

Pekanbaru berdasarkan surat keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Riau No. KTTPS-70/V/19767 pada tahun 1993 terjadi peningkatan kelas RSUD menjadi rumah sakit kelas B non pendidikan dan pada tahun itu terjadi pergantian nama dari Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Pada tahun 1998 memperoleh sertifikasi akreditasi untuk 5 pelayanan dan pada tahun 2001 terjadi peningkatan dari kelas B non pendidikan menjadi kelas B pendidikan pada tahun 2005 RSUD Provinsi Riau berganti nam menjadi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru pada 2010 RSUD mengalami banyak peningkatan yaitu ; penunjukan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sebagai percontohan K3RS wilayah Indonesia Bagian Barat, penetapan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BULD), mendapatkan sepuluh besar RSUD terbaik dalam kinerja pelayanan publik. Pada tahun 2015 RSUD membangun Gedung Bedah sentral dan sudah mulai beroperasi pada tahun 2016 dan juga RSUD merehab Gedung Radio Therapy Oncology Center.

RSUD Arifin Achmad Pekanbaru kini berstatus Lembaga Teknis Daerah (LTD) drngan status pengelolaan rumah sakit kelas B pendidikan (Perda No. 2 Tahun 2002) dan berfungsi sebagai penyelenggaraan perumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas bidang medik, keperawatan, fasilitas pelayanan medik, umum, sumber daya manusia, pendidikan, dan bidang keuangan.

Pelayanan penunjang di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yaitu :

- a. Instalasi laboratorium
- b. Instalasi radiologi



- c. Bank darah
- d. Instalasi pemeliharaan sarana dan prasarana RS
- e. Instalasi gizi
- f. Instalasi pemulasaran jenazah
- g. Instalasi sterilisasi sentral
- h. Instalasi sarana keperawatan
- i. Perpustakaan
- j. ambulance

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut RSUD Achmad Pekanbaru pun terus meningkatkan fasilitasi di seluruh pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pasien. Kini dengan fasilitas yang semakin maju RSUD Arifin Achmad Pekanbaru tidak hanya memberikan manfaat kepada pasien saja tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Sebagai program publik RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menyelenggarakan perumusan kebijakan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan serta melaksanakan pelayanan kesehatan, pendidikan, pelatihan dan menyelenggarakan kewenangan yang dilimpahkan pemerintah kepada Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Peraturan Gubernur Riau Nomor : 53 Tahun (2015).

### **2.3 JAMKESDA (Jaminan Kesehatan Daerah)**

Prinsip dasar pembangunan kesehatan antara lain menyebutkan bahwa semua warga negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang optimal agar dapat bekerja dengan baik dan hidup layak sesuai dengan martabatnya sebagai manusia. Pemerintah dan masyarakat bertanggung jawab dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan upaya kesehatan perlu diatur dan dilakukan secara serasi dan seimbang oleh pemerintah dan masyarakat.

Jaminan Kesehatan Daerah merupakan jaminan kesehatan bagi masyarakat Riau hal ini mendapat perhatian khusus pemerintah Provinsi Riau dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat Riau. Sehubungan dengan hal diatas pemerintah Provinsi riau memberikan pelayanan kesehatan berupa Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah) yang diperuntukan untuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakatnya.

Berdasarkan Peraturan daerah Provinsi Riau Nomor : 7 tahun 2011 tentang jaminan kesehatan daerah adalah kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Melalui Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (jamkesda) diharapkan dapat meningkatkan umur harapan hidup masyarakat di Provinsi Riau,menurunnya angka kematian ibu melahirkan, menurunnya angka kematian bayi dan balita serta penurunan angka kelahiran, disamping itu dapat terlayani nya kasus-kasus kesehatan masyarakat peserta pada umum nya. Di Provinsi Riau pada tahun 2011 Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah

(JAMKESDA) baru memasuki tahun pertama dan diharapkan akan memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. Sasaran kepersertaan jamkesda dilaksanakan secara bertahap sehingga pada tahun 2014 akan mencapai kepersertaan semesta. Untuk tahun 2011 mencakup 1.134.035 jiwa dan pemerintah kab/kota wajib berkontribusi terhadap masyarakat miskin dalam bentuk sharing budget. Penyelenggaraan program Jamkesda ini menerapkan kaedah-kaedah penyeimbangan antara peningkatan mutu dan pengendalian biaya pelayanan kesehatan dan memperhatikan aspek-aspek transparansi, akuntabiliti, responsibility, independensi, dan keadilan.

Secara umum, tulisan ini memuat kebijakan pelayanan Jamkesda Provinsi Riau, pedoman administrasi dan keuangan, mekanisme pengadaan pelayanan serta bentuk monitoring dan evaluasi yang ditetapkan serta memuat berbagai hal yang akan digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan Jamkesda Provinsi Riau Tahun 2011.

Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Provinsi Riau adalah suatu penyelenggaraan jaminan berskala daerah yang pembiayaannya, kepersertaannya, pelayanan kesehatan, badan penyelenggaran, dan pengorganisasiannya ditetapkan oleh pemerintah daerah. Peserta jaminan kesehatan daerah adalah setiap masyarakat sangat miskin, miskin dan hampir miskin diluar kuota Jamkesmas.

Sedangkan tujuan umum dari program Jamkesda tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan kepada seluruh masyarakat sangat miskin, miskin, dan hampir miskin di Provinsi Riau yang

membutuhkan pelayanan kesehatan agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya secara adil dan merata, efektif dan efisien.

Selanjutnya tujuan khusus Jamkesda ialah :

- a. Terselenggaranya kerjasama program Jamkesda Provinsi Riau dengan Jamkesda Kab/Kota di seluruh Provinsi Riau.
- b. Terselenggaranya pelayanan dasar dan rawat inap di Puskesmas, Pelayanan dasar dan rawat inap rujukan di PPK lainnya setara kelas III.
- c. Terselenggaranya pelayanan kesehatan darurat di UGD secara komprehensif
- d. Terselenggaranya sistem manajemen Program Jamkesda yang akuntabel, efektif dan efisien dalam program Jamkesda yang dikelola secara profesional oleh tim pengelola Jamkesda Provinsi Riau.

### **2.3.1 Prinsip Penyelenggaraan Jamkesda Provinsi Riau**

Program pelayanan kesehatan diselenggarakan dengan prinsip :

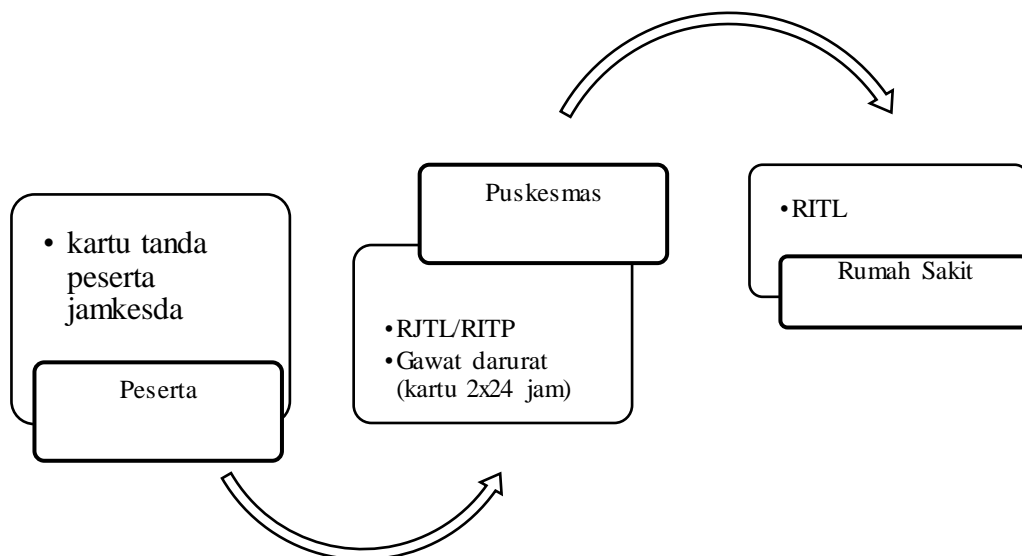
- a. Pelayanan kesehatan menyeluruh (komprehensif) sesuai standar pelayanan kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan terstruktur dan berjenjang
- c. Pelayanan kesehatan Jamkesda dilakukan dengan dana yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau melalui Tim Pengelola Jamkesda Provinsi Riau, bekerjasama dengan Tim Pengelola Jamkesda Kab/Kota
- d. Pelayanan kesehatan transparansi dan akuntabel

### 2.3.2 Program Jamkesda

Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas dan Jaringannya (Rawat Jalan Tingkat Pertama dan Rawat Inap Tingkat Pertama) adalah jenis kegiatan yang digunakan untuk kuratif dan rehabilitatif yang tidak ditanggung oleh dinas kesehatan Kab/Kota (tidak duplikasi anggaran). Dalam pelaksanaan pelayanan mencakup semua kelompok umur, dengan standar, pedoman SOP yang sama bagi setiap masyarakat sesuai indikasi medis.

### 2.3.3 Prosedur Pelayanan Jamkesda

Dalam penyelenggaraan Jamkesda, Dinas Kesehatan Provinsi Riau melakukan kerjasama dana dan pelayanan melalui kesepakatan dengan Dinas kesehatan Kab/Kota. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Jamkesda diselenggarakan oleh dinas kesehatan kabupaten masing-masing dengan menggunakan fasilitas kesehatan di puskesmas, Rumah sakit (RSUD) dan tempat pelayanan kesehatan lainnya yang menjalin kerjasama.



Peringatan :

1. Penggunaan kartu oleh yang tidak berhak tidak dijamin
2. penggunaan kartu karena hilang dikenakan biaya cetak kartu

Keterangan :

RJTL : Rawat Jalan Tingkat Lanjut

RJTP : Rawat Inap Tingkat Pertama

RITL : Rawat Inap Tingkat Lanjut

## **Gambar 2. Bagan Alur Pelayanan**

Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah

A. Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas dan jaringan

A. Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RTJP)

Pelayanan rawat jalan tingkat pertama yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas dan jaringannya termasuk UKBM di wilayah kerja Puskesmas yang mencakup :

- a. Pemeriksaan kesehatan dan konsultasi kesehatan
- b. Pelayanan pengobatan umum
- c. Pelayanan gigi termasuk cabut dan tambal
- d. Penanganan gawat darurat
- e. Pelayanan gizi kurang/buruk
- f. Tindakan medis/operasi kecil
- g. Pelayanan kesehatan melalui kunjungan rumah
- h. Pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya
- i. Pemberian obat

Tempat pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama tersebut dapat dilakukan di puskesmas dan jaringannya baik di dalam gedung maupun di luar gedung.

#### B. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP)

Pelayanan kesehatan Rawat Inap Tingkat Pertama antara lain :

- a. Penanganan Gawat Darurat
- b. Perawatan pasien rawat inap
- c. Perawatan satu hari (one day care)
- d. Tindakan medis yang diperlukan
- e. Pemeriksaan laboratorium dan penunjang medis lainnya

#### C. Pelayanan Spesialistik

Pada dasarnya program Jamkesda di Puskesmas dan Jaringan nya termasuk Poskesdes adalah pelayanan kesehatan perorangan Primer, tetapi dalam rangka meningkatkan akses pelayanan sekunder apabila puskesmas memiliki fasilitas pelayanan spesialistik yang bersifat tetap (rawat jalan) maupun penunjang spesialistik (Laboratorium, Radiologi, dll) maka kegiatan tersebut dapat menjadi bagian kegiatan Program Jamkesda di Puskesmas dan jaringannya, Tetapi perlu pengaturan secara khusus berbagai jenis tindakan dengan memperhatikan kondisi sarana, prasarana, kompetensi.

#### D. Jenis Pelayanan Kesehatan Perorangan Primer yang dibatasi dan tidak dijamin oleh Jamkesda :

a. Jenis pelayanan kesehatan yang dibatasi

Pelayanan yang bersifat spesialistik di Puskesmas hanya untuk dibatasi untuk rawat jalan sedangkan perlu dibatasi berbagai tindakan operatif, rawat inap dokter spesialis dengan ketersediaan sarana, prasarana, kompetensi

b. Jenis pelayanan kesehatan tidak dijamin

a. Pelayanan yang tidak sesuai prosedur dan ketentuan

b. Bahan, alat dan tindakan yang bertujuan untuk kosmetika

c. General check up

d. Protesa gigi tiruan

e. Pengobatan alternatif (antara lain akupuntur, pengobatan tradisional) dan pengobatan lain yang belum terbukti secara ilmiah.

f. Rangkaian pemeriksaan, pengobatan dan tindakan dalam upaya mendapatkan keturunan, termasuk bayi tabung dan pengobatan impotensi

g. Pelayanan kesehatan pada masa tanggap darurat bencana alam

h. Pelayanan kesehatan yang diberikan pada kegiatan bakti sosial

B. Pelayanan Kesehatan di Pemberi Pelayanan Kesehatan 2 (Rumah Sakit Arifin

Achmad Pekanbaru dan RSJ Tampan) :

a. Pelayanan rawat jalan

b. Pelayanan rawat inap untuk pasien kelas III

c. Pelayanan gawat darurat (emergency) kriteria gawat darurat terlampir.

d. Pelayanan obat



- e. Bahan dan alat kesehatan habis pakai
- f. Pelayanan penunjang laboratorium, rontgen, dll (harus sesuai indikasi medis, bukan atas permintaan pasien)
- g. Tindakan medis
- h. Pelayanan di ruang khusus (ICU, ICCU, HCU, NICU)
- i. Pelayanan darah
- j. Pelayanan operasi

Pelayanan Kesehatan yang dibatasi :

- a. Kacamata diberikan pada kasus gangguan refraksi dengan lensa koreksi minimal +1/-1 atau lebih sama dengan +0,50 cylindris karena kelainan cylindris (astigmat sudah mengganggu penglihatan) dengan nilai maksimal Rp. 150.000 berdasarkan resep dokter.
- b. Alat bantu dengar diberi pengganti sesuai resep dari dokter THT, pemilihan alat bantu dengar berdasarkan harga yang paling efisien sesuai kebutuhan medis efisien kebutuhan medis pasien dan ketersediaan alat daerah.
- c. Alat bantu gerak (tongkat penyangga, kursi roda dan korset) diberikan berdasarkan resep dokter dan disetujui Komite Medik atau pejabat yang ditunjuk dengan mempertimbangkan alat tersebut. Pemilihan alat bantu gerak didasarkan pada harga dan ketersediaan alat yang paling efisien di daerah tersebut.
- d. Kacamata, alat bantu dengar, alat bantu gerak tersebut diatas disediakan oleh RS berkerjasama dengan pihak-pihak lain.

C. Pelayanan Kesehatan di Pemberi Pelayanan Kesehatan 3 (PPK3)

- a. Pelayanan rawat inap untuk pasien setara kelas III untuk penyakit yang tidak bisa dilayani di PPK 2
- b. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan di Poliklinik serta ruang rawat khusus yang tidak bisa dilayani di PPK 2

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Jamkesda Provinsi melalui puskesmas dan jaringannya, yang pelaksanaan rujukan dilaksanakan secara berjenjang.

Prosedur pelayanan Jamkesda antara lain :

A. Puskesmas dan jaringannya

- a. Pasien menunjukkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- b. Kartu register peserta Jamkesda harus dibedakan dari pasien yang lain
- c. Pelayanan pasien sesuai dengan pelayanan Jamkesda diatas.

B. Rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL), rawat inap tingkat lanjutan (RITL) serta ruang khusus di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dan RSJ Tampan.

- a. Rawat jalan tingkat lanjutan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialis atau sub spesialis untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medik, atau pelayanan medis lainnya tanpa menginap diruang perawatan.
- b. Pelayanan yang diberikan khusus dirawat inap kelas III.
- c. Merupakan pelayanan rujukan atau pelayanan gawat darurat rawat inap. Peserta jamkesda yang berobat ke RSUD Arifin Achmad Pekanbaru harus

membawa surat rujukan dari RSUD Kab/Kota, kartu Jamkesda/surat keterangan tidak mampu.

#### C. Unit Gawat Darurat

Pasien UGD yang tidak membawa identitas diberi waktu untuk melengkapi administrasi maksimal 2x24 jam untuk jarak tempuh < 3 jam dan 4x24 jam (pada hari kerja) untuk jarak tempuh > 3 jam dari/ke Provinsi. Bila melebihi waktu harus disetujui oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

## **2.4. PANDANGAN ISLAM**

### **2.4.1 Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam**

Akhir-akhir ini kita acap kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan diberbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (Excellent service). Hal ini dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3, 1. Attitude (sikap) yang benar, 2. Attention (perhatian) yang tidak terbagi dan 3. Action (tindakan), jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih.

Sebagai upaya untuk meminimalisir “anggapan tanpa dasar” itu, kita akan mencoba mengupas secara singkat tentang konsep pelayanan prima dalam perspektif Islam. Akan tetapi sebelum lebih jauh kita membahas konsep pelayanan prima, terlebih dahulu kita harus mengetahui bahwa Allah menciptakan dua model hubungan (interaksi) didunia ini. pertama: Hubungan (interaksi) manusia dengan tuhanNya (disebut dengan Ibadah). Kedua: Hubungan (interaksi) manusia dengan sesama (disebut Muamalah). Pada kesempatan kali ini kita hanya

akan membahas model hubungan yang kedua yaitu interaksi manusia dengan sesama.

Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan *rule of the game* syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya. Sebagai contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita terapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, disamping itu akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam disamping mempunyai *profit oriented* juga tidak boleh menafikan *social oriented*.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi: “...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 siksa-Nya.” (QS. al-Maidah: 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin abdillah:

((خير الناس أنفعهم للناس))

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi: “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka

Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

(( لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ ))

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Hadits berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan

interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Dzar al-Ghifari:

((تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ))

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah”.

Kesimpulannya adalah jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan banyak banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa kita musti meng-impor produk buatan orang lain? Penting kita ketahui bahwa:

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”. (QS. al-Qashas: 77).

Jadi kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima. Lalu seperti apa realitanya? anda sendiri yang bisa menilai.

#### **2.4.2 Pelayanan Publik Menurut Islam**

Islam bukan hanya ad-din (agama), bukan juga millah (ideologi) semata, tetapi bagian dari sistem (manhaj) dan pandangan hidup (way of life) bagi segenap umat manusia. Syariat Islam merupakan kosmologi kehidupan yang mengatur bagaimana seseorang dapat berinteraksi dengan Tuhan mereka, namun juga mampu menjadi insan yang siap mendedikasikan diri sebaik mungkin kepada

orang lain. Syariat Islam sebagaimana dijelaskan Abubakar (2008: 2) adalah tuntutan, bimbingan, dan aturan Allah, baik prinsip-prinsip maupun lainnya guna memandu perilaku manusia dalam hubungannya dengan Allah, sesama manusia, diri sendiri, dan lingkungan. Ajarannya tak terbatas dalam hal privat, melainkan juga meliputi sektor publik. Dari persoalan yang sepele hingga yang paling rumit. Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah diserahi amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (khaira ummah). Konklusi ini cukup jelas disebutkan dalam Alquran: “Jadilah kalian sebaik-baik manusia.” (QS. Ali Imran: 110).

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: “Sebaik-sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt: “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.” (QS. Al-Isra’: 7)

Semangat pengabdian Fakih dan Wijayanto (2001:40-49) mengemukakan, seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki spirit mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan, jujur, memiliki visi keumatan, dan tanggung jawab moral. Apabila diserahi tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan



dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat. Sabda Nabi saw: “Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad).

Pelayanan publik menurut Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Memperhatikan esensi dari maksud Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009 ini dapat digarisbawahi bahwa antara harapan pemerintah Indonesia dengan maqa’idus syar’iyah (tujuan utama syariat Islam) adalah bagaikan bola mata dengan selaputnya.

Meskipun sistem hukum Indonesia bukan Islam, tetapi nilai-nilai Islam tidak dinafikan masuk dalam sistem pemerintahan. Indonesia terus berbenah diri agar kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai nilai-nilai Pancasila. Nilai-nilai tersebut jika dilihat secara objektif tentu memiliki banyak kesamaan dengan asas dan prinsip syariat Islam agar menjadi khaira ummah dan tercapai maqa’idus syar’iyah. Sejatinya tentu, pada suatu wilayah yang didominasi umat Islam, sistem hukum Islam sebagai grundnorm (norma tertinggi) lebih tepat dan adil.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Didalam pembuatan sebuah karya ilmiah, penelitian pendahuluan ini sangat penting untuk membedakan dari beberapa judul penelitian yang sama dari penelitian pendahuluan ini penulis dapat membedakan dan membuat penekanan terhadap penulisan karya ilmiah penulis sehingga walaupun judulnya sama tetapi pemaknaanya dan faktor permasalahannya berbeda.

- a. Maryunus mahasiswa Uin Suska Riau tahun 2014 judul : ANALISIS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT (JAMKESMAS) PADA RUMAH SAKIT UMUM DR.RM.PRATOMO BAGAN SIAPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner penelitian yang diberikan kepada 99 orang responden dan 17 buah pertanyaan angket dimana rata-rata responden menjawab baik yaitu 44 orang atau 41,27% hal ini jelas bahwa pelayanan jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS) di Rumah Sakit Umum berada pada kategori cukup baik.
- b. Siti Hulfiah mahasiswi Uin Suska Riau tahun 2012 judul : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS RAWAT INAP SIDOMULYO KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU. Berdasarkan penelitian ini Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Tampar Kota Pekanbaru. Berdasarkan keputusan MENPAN NO.63/KEP/MENPAN/7/2004 tentang pedoman umum pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan,waktu penyelesaian

pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana , kompetensi dan sikap petugas. Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing indikator tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa Pelayanan Publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo dapat dinyatakan dalam kategori cukup baik.

**Tabel II. 1**

Nama	Metode Penelitian	Kesimpulan
Maryunus	a. kuisioner b.interview c. observasi teknik pengumpulan data : kuantitatif	Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi berada pada kategori cukup baik, Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi dikategorikan kurang baik.
Siti Hulfiah	a. wawancara b. dokumentasi c. observasi teknik pengumpulan data : kualitatif	Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing indikator tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa Pelayanan Publik pada Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo dapat dinyatakan dalam kategori cukup baik.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti, yaitu :

**A. Persamaan**

- a. Variabel terikat (Dependent Variable) sama, yaitu tentang kepuasan pasien
- b. Variabel bebas (Independent Variable) mempunyai kesamaan, yaitu tentang kualitas pelayanan
- c. Obyek penelitian sama, yaitu di tempat pelayanan kesehatan
- d. Konsep teori tentang Performance dan kepuasan

**B. Perbedaan**

- a. Metode penelitian
- b. Teknik pengambilan sampel
- c. Tempat/lokasi penelitian

## **2.6 Definisi Konsep**

Konsep merupakan suatu hal abstrak yang dibentuk dengan penggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai suatu volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun konsep yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah :

### **2.6.1 Pelayanan**

Pelayanan ialah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.6.2 Kualitas Pelayanan**

kualitas pelayanan publik harus memenuhi kesederhanaan prosedur, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk layanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi, sarana dan prasarana pelayanan.

### **2.6.3 Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan harus berdasarkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban

### **2.6.4 RSUD Arifin Achmad Pekanbaru**

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru adalah rumah sakit Pemerintah Provinsi Riau yang dibangun pada tahun 1960, berlokasi di Jl. Diponegoro II Pekanbaru yang merupakan rumah sakit tipe B pendidikan baik untuk pendidikan dokter spesialis dan juga untuk tempat pendidikan dan pelatihan dokter, perawat, petugas laboratorium, rekam medis dan petugas lain yang berasal dari berbagai daerah. Serta melayani berbagai rujukan dari sarana pelayanan kesehatan yang lebih rendah atau yang berada didaerah terpencil bagi pasien umum dan pasien pengguna asuransi kesehatan (Askes) seperti askeskin, bpjs dan jamkesda.

### **2.6.5 Jamkesda**

Badan yang menjamin kesehatan masyarakat yang dibentuk pemerintah Menurut Peraturan daerah Provinsi Riau Nomor : 7 tahun 2011 tentang jaminan kesehatan daerah adalah kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua

warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Melalui Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah (jamkesda) diharapkan dapat meningkatkan umur harapan hidup masyarakat di Provinsi Riau.

## 2.7 Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah unsur-unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variable sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator apa saja sebagai pendukung untuk menganalisis dari variable tersebut. Untuk mempermudah serta memperjelas istilah yang digunakan dalam penelitian ini, adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut.

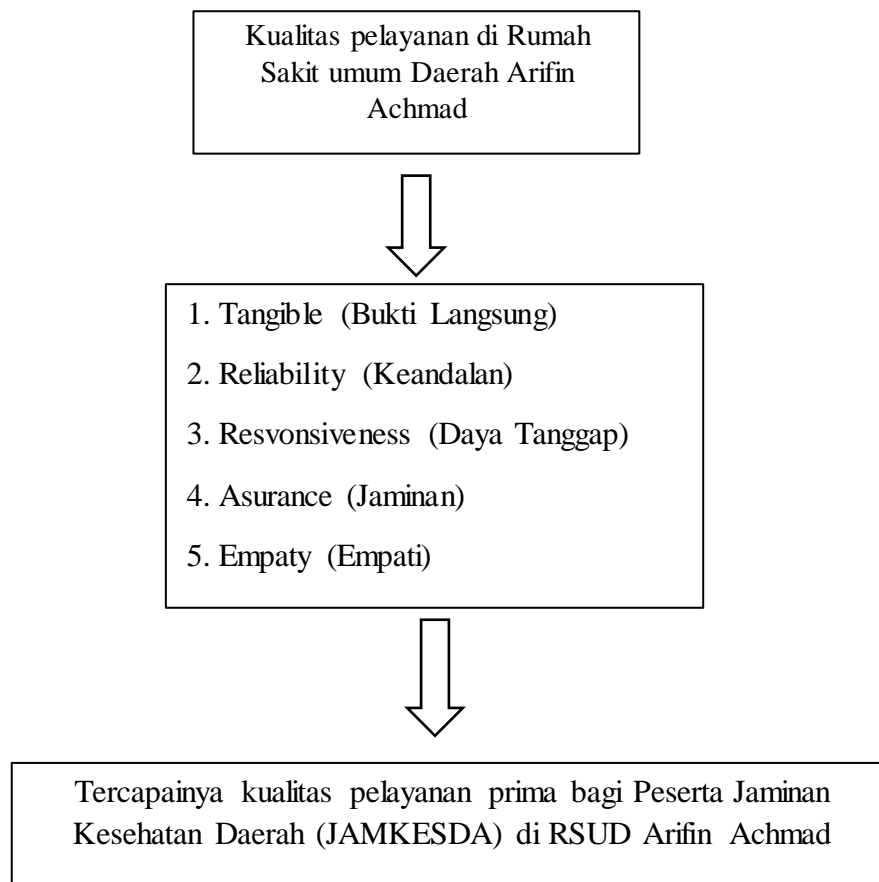
**Tabel II.2**

<b>Konsep Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub- Indikator</b>
Konsep Pelayanan Prima	A. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	a. penilaian terhadap kebersihan kerapian, dan kenyamanan ruang perawatan  b. penilaian terhadap kelengkapan alat kesehatan dan kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan
	B. <i>Relability</i> (Keandalan)	a. penilaian terhadap ketepatan diagnosa atas penyakit pasien  b. penilaian terhadap ketepatan jadwal yang direncanakan

	C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. penilaian terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas  b. penilaian terhadap kemampuan petugas cepat dan tanggap dalam melayani pasien
	D. <i>Asurance</i> (Jaminan)	a. penilaian terhadap jaminan keamanan yang diterima pasien
	E. <i>Empaty</i> (Empaty)	a. penilaian terhadap pelayanan pasien tanpa memandang status
	E. <i>Empaty</i> (Empaty)	a. penilaian terhadap pelayanan pasien tanpa memandang status

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini penulis gambarkan dalam gambar alur pemikiran berikut ini.



**Gambar 2: Alur kerangka pemikiran**