

## **BAB 2**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Loyalitas**

##### **2.1.1 Pengertian Loyalitas**

Loyalitas diartikan sebagai hal adanya kesediaan pelanggan bersedia untuk menggunakan barang atau produk yang sama secara berulang-ulang dan merekomendasikan kepada teman-teman atau keluarga terdekat atas keinginan sendiri. Loyalitas adalah penilaian dan ukuran yang tepat di dalam memprediksi jumlah pertumbuhan penjualan dan keuangan. Yang di mana apabila dijadikan bahan acuan dalam pelayanan kesehatan, hal ini dapat dijadikan sebagai penilaian dan perbaikan bahwa loyalitas menimbulkan pengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akan diterima rumah sakit (Setiawan, 2011).

Loyalitas adalah kesepakatan atau komitmen yang dilakukan dengan cara melakukan pembelian atau memberikan dukungan terhadap barang dan jasa yang disukai dan tidak terpengaruh terhadap penawaran atau produk lain karena adanya kepuasan yang dirasakan di dalam penggunaan barang yang telah digunakan secara berulang-ulang (Tjiptono, 2015).

Menurut Griffin seorang pelanggan dapat dikatakan memiliki kesetiaan atau loyalitas karena pelanggan memberikan perilaku atau sikap seperti melakukan pembelian 2 barang atau jasa sekaligus bahkan lebih dalam tempo waktu yang cukup sebentar dan terjadi secara berulang (Vigaretha & Handayani, 2018)

Loyal adalah suatu perilaku patuh yang berarti menurut atau tidak menuntut. Selain itu juga loyalitas pelanggan berperilaku dengan membeli produk

yang sama dan melakukan pembelian terus-menerus dan tidak tertarik pada penawaran dan pilihan untuk menggunakan produk lain (Rifa'i, 2019)

Kepuasan dianggap sebagai penentu untuk pasien akan melakukan kunjungan ulang namun hal ini masih sulit untuk dilihat secara langsung. Seperti yang diketahui bahwa emosi adalah komponen yang mempengaruhi seseorang dalam bertindak. Adanya faktor emosi yang dirasakan pasien karena telah merasa nyaman dengan kualitas yang diberikan jadi kualitas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan yang menjadikan pasien loyal terhadap pelayanan kesehatan tersebut (Santoso, 2022).

Kesediaan membayar lebih apabila terjadi kenaikan harga, pelanggan tidak akan keberatan atau bertoleransi untuk membayar lebih apabila terdapat benefit yang dirasakan. Sebaliknya apabila tingkat kepuasan yang dimiliki rendah hal ini akan memberikan pengaruh perilaku pelanggan yang tidak bersedia menggunakan pelayanan tersebut dan akan mencari pilihan penawaran pelayanan yang lain dari pihak pesaing untuk melakukan pembelian agar bisa digunakan (Rifa'i, 2019)

Selain hal itu waktu tunggu juga dapat menjadi penentu kualitas dari mutu pelayanan karena adanya pemberian pelayanan yang cepat dan komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan juga dapat menjadi aspek dari kepuasan pasien. Sehingga dibutuhkan adanya pelatihan berkomunikasi yang baik agar memberikan kenyamanan bagi pasien di dalam menerima perawatan pelayanan kesehatan (Setyanda et al., 2021)

Perilaku loyalitas dapat muncul karena adanya mutu dari tempat pelayanan kesehatan. Adapun bentuk dari pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas yang

bagus maka harus memiliki 4 prinsip mutu menurut (Brown et al., 1989) terdiri dari:

1. Penjaminan mutu yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan yang akan diterima pasien.
2. Penjaminan mutu berfokus pada sistem dan proses yang akan digunakan atau dilakukan di dalam pemberian layanan.
3. Penjaminan mutu menggunakan data untuk menganalisis layanan yang di mana berdasarkan kunjungan setiap tahunnya harus mengalami kenaikan.
4. Penjaminan mutu mendorong untuk pemecahan masalah dan melakukan perbaikan yang berkualitas

Aspek yang harus dipenuhi untuk memperoleh terjadinya kunjungan ulang pasien dapat dinilai seperti (*reability*) kehandalan, (*resvonsiveness*) kesediaan membantu, (*assurance*) pengetahuan dan keramahan petugas, (*emphaty*) perhatian dari petugas (*tangibles*) bukti fisik tersedianya fasilitas dan penampilan petugas. Pelayanan menurut konsep Zeithmal Berry dan Parasuraman di dalam (Listiyono, 2015) dimana ada 3 kondisi yang dapat menggambarkan kepuasan pasien ketika menggunakan pelayanan kesehatan yaitu :

1. Harapan (lebih besar) namun pelayanan tidak memenuhi hal tersebut.
2. Harapan (sama) pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan pasien.
3. Harapan (lebih kecil) dari pelayanan yang diberikan maka penerima layanan akan merasa mendapatkan kejutan yang menyenangkan atas pelayanan yang diterima.

### 2.1.2 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Seseorang dapat menjadi pelanggan menurut (Tjiptono & Anastasia, 2003) terlihat dari beberapa faktor-faktor sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa jumlah proporsi pembelian dalam waktu terus-menerus.
2. Terjadinya kedekatan dan interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan produk atau jasa.
3. Pelanggan merasakan penggunaan produk barang atau jasa membawa perasaan manfaat yang positif dan memberi kemudahan bagi dirinya.
4. Pelanggan menggunakan produk barang atau jasa secara terus-menerus dalam waktu yang panjang atau konsisten dari pelanggan

Menurut Zikmund terdapat faktor yang menjadi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di dalam (Surya, 2020) antara lain :

- a. Tampilan produk barang atau jasa

Tampilan adalah hal yang dapat dilihat pertama kali pada saat menggunakan pelayanan yaitu keramahan, kenyamanan, pengetahuan dan kelengkapan fasilitas atau tindakan profesional dari petugas sakit.

- b. Emosi pelanggan

Apabila terjadi perilaku yang tidak ramah, kasar atau tidak sesuai prosedur dapat mempengaruhi keinginan berkunjung pada pasien.

- c. Pelayanan Pendukung

Pelayanan pendukung dapat berupa hal yang bisa dirasakan pasien selain dari segi perawatan terhadap penyakit. Seperti adanya kejadian yang memudahkan pasien seperti tersedianya kursi roda di setiap kamar perawatan, pelayanan

kebersihan dari kamar pasien, kelengkapan gizi makanan pada pasien, keamanan tempat parkir, administrasi yang cepat.

d. Persepsi kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*).

Persepsi kewajaran yaitu pasien dapat memaklumi adanya keterlambatan kehadiran dokter ketika pemeriksaan. Selain itu juga adanya persepsi keadilan seperti pasien menganggap adil dilakukannya perbedaan fasilitas rawat inap berdasarkan iuran kesehatan pasien akan merasa adil karena bayaran yang dikeluarkan untuk iuran perbulannya berbeda. Namun akan dilakukan keadilan pada tindakan pelayanan serta obat dan vitamin yang digunakan dalam dosis dan merek yang sama sehingga tidak ada perbedaan

e. Persepsi Pelanggan Lain dari keluarga dan rekan kerja.

Kepuasan dari pelanggan dapat diperoleh melalui persepsi pandangan orang lain. Seperti adanya salah satu anggota keluarga yang memperoleh kepuasan dalam menggunakan pelayanan kesehatan .

Menurut Griffin (1987) ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas salah satunya kepuasan yang dirasakan pasien di dalam (Moorhead et al., 2013) adapun hal itu diperoleh sebagai berikut:

1. Sikap petugas dalam proses pendekatan di dalam pelayanan.
2. Kualitas perawatan dari rumah sakit yang diterima pasien.
3. Prosedur administrasi di mana sistem administrasi dari awal pasien datang sampai pasien akan pulang setelah selesai memperoleh pelayanan
4. Waktu menunggu seperti adanya tempat menunggu yang nyaman, tenang serta adanya fasilitas yang memadai

5. Fasilitas umum seperti kualitas pelayanan makanan dan minuman, yang sehat dan bersih bagi pasien.
6. Fasilitas ruang inap yang nyaman, bersih serta tenang untuk pasien.
7. Hasil perawatan yang dialami pasien seperti kunjungan dokter dan para perawat yang ramah serta profesional.

Penelitian yang dilakukan Priyanto Doyo disebutkan terdapat beberapa hal yang memiliki pengaruh dengan barang atau jasa menurut (Maharani & Alam, 2022) sebagai berikut :

1. Nilai (biaya dan kualitas).
2. Tampilan atau gambaran terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kenyamanan atau kemudahan di dalam proses pembelian atau menemukan produk yang ingin digunakan.
4. Aspek pelayanan selalu memberikan segala hal yang terbaik baik dari segi pembelian atau proses produksi suatu barang atau jasa.
5. Garansi atau jaminan yang akan diperoleh oleh pelanggan apabila produk barang atau jasa yang diterima kurang memuaskan atau dalam keadaan yang tidak baik misalnya diberikan prosedur untuk melakukan penukaran atau potongan harga yang akan diberikan kepada pelanggan sebagai bentuk wujud kekurangan pelayanan yang belum dilakukan secara berkualitas atau optimal

Selain itu loyalitas bisa terjadi apabila adanya faktor kemudahan baik dalam segi waktu dan tenaga. Apabila seseorang yang ingin menggunakan suatu produk atau jasa jika adanya faktor kemudahan untuk menemukan tempat maka pelanggan akan lebih nyaman serta efisien dan pelanggan akan puas karena tidak

sulit menemukan untuk menggunakan baik produk atau jasa yang sedang dibutuhkan (Irawan, 2003)

Semakin jauh jarak faskes, maka kepuasan pasien akan menjadi rendah, adanya perpindahan jarak faskes yang dahulu dengan faskes yang sekarang maka dapat membuat minat pasien untuk mengunjungi kembali sangat rendah dan menjadi pertimbangan yang akan dilakukan pasien. Fasilitas modern dan baru menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan, hubungan namun jarak tidak akan berpengaruh terhadap minat melakukan kunjungan ulang apabila terdapat suatu daya tarik dari faskes seperti adanya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang lebih lengkap, kemudahan dalam proses pelayanan, serta banyaknya tersedia tenaga pelayanan ahli pada bidang poli klinik, serta keberadaan gedung faskes yang lebih nyaman serta bersih (Widodo & Prayoga, 2022)

Loyalitas pelanggan adalah bentuk dari keberhasilan dalam memberikan pelayanan terhadap usahanya. Loyalitas terbentuk dari aspek yang harus tersedia yaitu modal untuk menyediakan pelayanan baik berupa gedung, obat-obatan. Selanjutnya dibutuhkan adanya tenaga kerja sebagai pemberi pelayanan baik berupa perawat, dokter, staf administrasi dan petugas kesehatan lain yang berhubungan di dalam pelayanan, selanjutnya faktor pendidikan di mana tempat pemberi layanan harus memiliki pendidikan atau pengetahuan sesuai dengan layanan yang diberikannya, pengalaman kerja atau jam kerja juga dibutuhkan karena pengalaman kerja dengan jam kerja yang cukup panjang akan sudah lebih mampu menguasai layanan yang diberikan karena sudah terbiasa dalam waktu yang cukup lama karena pengalaman yang dimilikinya, faktor selanjutnya yaitu faktor usia yang di mana jika cukup senior maka layanan yang diberikan akan

terasa lebih sempurna karena berdasarkan evaluasi belajar dari pengalaman yang dilakukan ketika muda (Mashuri, 2020)

### 2.1.3 Tahapan Loyalitas

Proses seseorang untuk menjadi pelanggan yang setia atau loyal membutuhkan waktu yang panjang dan melalui tahapan yang cukup panjang bisa terjadi menggunakan persepsi dan tercapainya titik kepuasan pelanggan yang berbeda pada setiap individu serta dengan tahapan yang berbeda. Dengan adanya tahapan yang dipenuhi dapat menjadikan adanya peluang bagi perusahaan di dalam memperoleh pelanggan yang loyal. Adapun menurut (Moorhead et al., 2013) tahapan loyalitas pada pelanggan sebagai berikut :

1. *Suspects* adalah tahapan seseorang mengetahui adanya ketersediaan terhadap barang atau jasa.
2. *Prospects* adalah seseorang yang memiliki kebutuhan terhadap produk atau jasa dan memiliki kemampuan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
3. *Disqualified Prospects* adalah adanya pengetahuan mengenai perusahaan yang menawarkan suatu barang atau jasa namun memiliki kemampuan untuk melakukan pembelian namun belum membutuhkannya.
4. *First Time Customers* adalah tahapan dimana perusahaan mendapatkan pelanggan karena untuk pertama kalinya individu melakukan adanya pembelian terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
5. *Repeat Customers* adalah tahapan ketika seseorang melakukan pembelian atau pemakaian terhadap produk barang atau jasa lebih dari dua kali.

6. *Clients* adalah tahapan selanjutnya karena adanya hubungan yang terjalin yaitu pembelian secara teratur serta berulang.
7. *Advocates* Adalah tahap terakhir sebagai bentuk dari loyalitas yaitu selalu melakukan pembelian atau penggunaan secara teratur bahkan melakukan rekomendasi kepada teman atau keluarganya.

#### **2.1.4 Bentuk Adanya Loyalitas**

Menurut Rahmayanty setelah adanya tahapan untuk individu dapat menjadi pelanggan yang loyalitas maka selanjutnya adalah bentuk dari sikap pelanggan yang menggambarkan dirinya loyal terhadap suatu perusahaan yang menawarkan barang atau jasa yang dibutuhkan menurut (Moorhead et al., 2013) adapun bentuk pelanggan yang loyalitas yaitu :

1. Pembelian ulang yaitu sikap yang dilakukan dengan melakukan pembelian atau penggunaan secara berulang-ulang serta dengan tempo waktu yang teratur.
2. Kebiasaan untuk menggunakan produk dengan merek barang atau jasa dari perusahaan yang sama.
3. Selalu menyukai produk dan merasakan kepuasan dan tidak pernah mengalami perasaan kecewa atas barang atau jasa yang digunakan.
4. Tidak memiliki kemauan atau niat untuk pindah dengan menggunakan produk kompetitor atau pesaing dari perusahaan.
5. Percaya terhadap produk barang atau jasa yang ditawarkan adalah pilihan yang paling terbaik karena membuat keputusan untuk menggunakan

barang atau jasa dari perusahaan karena adanya anggapan barang atau jasa dari perusahaan tersebut memiliki citra yang baik.

6. Melakukan rekomendasi produk barang atau jasa kepada keluarga dan teman untuk menggunakan serta melakukan pembelian. Merekomendasi sesuatu dengan inisiatif sendiri adalah cerminan kepuasan pelanggan dengan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

### 2.1.5 Jenis-Jenis Loyalitas

Dick dan Basu menjelaskan terdapat 4 jenis model kesetiaan atau loyalitas pada pelanggan dengan bentuk yang dapat di klasifikasikan menjadi loyalitas berdasarkan kategori kesetiaan dengan perilaku dan tingginya frekuensi pembelian ulang yang dilakukan konsumen adapun hal itu dijelaskan menurut (Setiawan, 2011) antara lain:

1. *Loyalty*

Loyalitas tinggi di mana pelanggan yang benar-benar loyal memiliki frekuensi pembelian ulang yang tinggi dan adanya perasaan bangga dalam menggunakan produk tersebut.

2. *Spurious loyalty*

Loyalitas rendah adalah di mana pelanggan yang frekuensi pembelian ulangnya sangat tinggi namun memiliki kebiasaan pembelian di tempat yang sama karena merasa cocok dan bersikap setia dan dengan pilihan yang sama dalam jangka waktu yang lama.

### 3. *Latent loyalty*

Pelanggan memiliki rasa kesetiaan, namun dalam melakukan pembelian produk sangat kurang dikarenakan berkaitan dengan persoalan distribusi atau penyebaran produk untuk kemudahan mengakses serta menemukannya.

### 4. *No loyalty*

Loyalitas dari pelanggan tidak ada dan tidak pernah membeli barang di tempat yang sama untuk penggunaan kedua kalinya.

## 2.1.6 Manfaat Loyalitas Pasien

Menjaga kepuasan pasien akan memiliki pengaruh terhadap pelayanan kesehatan sebagai bentuk upaya pemanfaatan pelayanan yang dilakukan pasien agar terjadinya perilaku loyal menurut (Moorhead et al., 2013) adapun selain itu akan diperoleh manfaat lain yaitu:

1. Berguna terhadap pembandingan atau acuan akan masa yang akan datang untuk jumlah pendapatan yang akan diterima rumah sakit.
2. Membantu pengecekan kunjungan data pasien apakah mengalami kenaikan atau penurunan karena pelayanan yang diberikan tidak bermutu hal ini juga berguna untuk mencegah pasien memanfaatkan penggunaan pelayanan kesehatan lain.
3. Adanya kunjungan atau jumlah pasien yang banyak dapat dijadikan sebagai bentuk persaingan adanya keunggulan atau mutu rumah sakit tersebut.
4. Adanya kemudahan di dalam memenangkan hati atau kepuasan pada pelanggan yang sudah lama dan sering menggunakan pelayanan tersebut.

5. Sebagai bentuk dari upaya tempat pelayanan dalam strategi proses pelayanan yang akan diberikan agar lebih baik dan berkualitas.

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Arti service adalah tindakan atau pelayanan yang menghasilkan input dan output. Dalam bidang pelayanan input adalah usaha yang dilakukan baik oleh tenaga kesehatan atau obat-obatan serta peralatan pendukung dalam pemberian layanan kesehatan yang diperlukan. Setelah itu akan dilakukan proses yang di mana kegiatan mengubah input menjadi sebuah hasil (Adam, S.E., 2018).

Kualitas adalah keadaan yang akan diperoleh dari kegiatan atau proses yang dilakukan ketika memberi pelayanan baik berupa pelayanan yang menghasilkan barang atau jasa. Kepuasan (*satisfaction*) memiliki arti satis dan facio yang diartikan sebagai bentuk dari perilaku untuk memenuhi kebutuhan terhadap sesuatu baik berupa barang atau jasa. Oleh karena seseorang dapat mengalami perasaan tidak puas karena memiliki harapan atau ekspektasi yang besar namun harapan yang di inginkan tidak terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah tindakan atau perilaku dari pelanggan setelah penggunaan suatu barang atau jasa setelah melakukan tahapan seleksi terhadap beberapa pilihan lain sehingga memutuskan akan melakukan pembelian kepada satu produk yang sesuai diharapkan agar memperoleh suatu keadaan dengan kepuasan (Irawan, 2003).

## 2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan

### 1. Teori Kualitas Pelayanan Menurut (Tjiptono & Anastasia, 2003).

Dijelaskan dalam memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya *delivering quality* yang menyebabkan adanya hal penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu faktor kualitas yang diberikan dalam saat melakukan pelayanan. Jadi berdasarkan hal ini terdapat 5 faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan agar bisa menjadi pelayanan berkualitas (*service quality*) yaitu:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah kemampuan tempat pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan memberikan bukti melalui sarana dan prasarana terbaik.

#### 2. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan kesehatan seperti keandalan tenaga kesehatan di bagian pendaftaran membantu pasien dalam pemilihan poli klinik yang dibutuhkan pasien. Perilaku keandalan diantaranya terdiri dari :

- a. Keandalan pada pengetahuan.
- b. Keandalan pada pelayanan yang efektif dan efisien.
- c. Keandalan pada pengalaman kerja (lama bekerja).
- d. Keandalan pada peralatan atau teknologi yang mendukung proses pemberian layanan.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Perilaku tanggap diartikan sebagai bentuk atau usaha dalam merespon atau bertindak terhadap hal-hal yang dibutuhkan pelanggan dapat berupa adanya

sikap tanggap ketika memperoleh kritik dan saran dari pelanggan. daya tanggap terdiri dari :

- a. Daya tanggap dalam penjelasan secara bijaksana
- b. Daya tanggap dalam penjelasan secara
- c. Daya tanggap terhadap tindakan-tindakan dengan syarat atau prosedur yang dimana harus sesuai dengan peraturan dalam pelayanan.
- d. Daya tanggap dalam memberi informasi serta peraturan atau ketentuan yang ada di dalam pelayanan. Misalnya dalam proses rujukan dari pelayanan kesehatan dasar berupa puskesmas.
- e. Daya tanggap terhadap respon dari pengguna layanan. Seperti jika ada kesalahan dalam proses pemberi layanan maka harus bisa membujuk untuk tetap mengikuti ketentuan yang berlaku (Margareth helmon, 2011).

#### 4. Jaminan (Assurance)

Assurance atau dalam pelayanan kesehatan asuransi ini adalah bentuk jaminan yang diterima pasien sehingga tidak terjadi hal yang merugikan pada pasien. Asuransi yang paling sering digunakan di dalam pelayanan kesehatan adalah BPJS selain itu juga ada asuransi lain seperti: Sinarmas, AIA, AXA Mandiri, Prudential, Allianz dan Manulife.

#### 5. Empati (Empathy)

Empati adalah sebuah perasaan kasihan adapun di dalam bidang pelayanan kesehatan hal ini terjadi apabila adanya keadaan yang darurat atau mendesak. Seperti adanya kasus pasien yang mengalami kecelakaan dan ingin mendapat pelayanan kesehatan dengan cara mengklaim asuransi kesehatan namun belum membayar iuran untuk bulan ini perasaan empati dengan memberikan pelayanan

terlebih dahulu setelah itu menyuruh keluarga pasien untuk membayar iuran asuransi yang digunakan tersebut.

Harapan dari pelanggan adalah penentu dari keberlangsungan produk apakah mampu sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan yang di mana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan hal ini dapat menjadi bentuk terciptanya loyalitas pada pelanggan (Nurfajriani, 2020). Penelitian Sui & Baloglu di dalam (T.Engka, 2021) adanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap beberapa aspek sebagai berikut :

- a. Kepercayaan (*trust*) aspek ini berupa bentuk dari respon pasien terhadap rumah sakit.
- b. Komitmen psikologi (*psychological commitment*) aspek ini bentuk dari ikatan psikologis yang terjalin antara pasien dengan tempat pelayanan.
- c. Perubahan biaya (*switching cost*) aspek ini adalah terjadinya perubahan harga dan memberikan kualitas yang lebih tinggi maka pasien akan memberi respon positif dengan tetap setia dan loyal. Jadi dibutuhkan pertimbangan dalam penentuan *switching cost*.
- d. Perilaku rekomendasi (*word of mouth*) aspek ini bentuk perilaku dari pasien yang mengapresiasi pelayanan dengan cara merekomendasi kepada keluarga untuk menggunakan rumah sakit tersebut.
- e. Kerjasama (*cooperation*) aspek ini bentuk perilaku pasien seperti mengikuti segala prosedur dengan tidak memaksa keinginan untuk pulang tanpa izin dokter atau petugas kesehatan

Kepuasan terdiri atas 2 macam bentuk menurut (Umar, 2015) adapun sebagai berikut :

a. Kepuasan fungsional

Adanya fungsi yang diterima serta dapat dimanfaatkan atau digunakan baik penggunaan barang atau jasa.

b. Kepuasan psikologikal

Kepuasan atas psikologikal hal yang tidak dapat diukur namun hanya bisa dirasakan seperti pelayanan dari suatu produk barang atau jasa.

**2. Teori Kualitas Pelayanan menurut (Brown et al., 1989)**

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya *delivering quality* yang menyebabkan adanya hal penting yang mampu memberikan pengaruh dengan kepuasan pelanggan yaitu faktor kualitas dalam proses pelayanan. Jadi berdasarkan hal ini terdapat faktor yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan agar bisa menjadi pelayanan berkualitas (*service quality*) menurut teori kepuasan berdasarkan kualitas terdapat beberapa indikator sebagai berikut :

1. Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan (*Technical Competence*)

Kompetensi teknis adalah suatu Keterampilan atau kemampuan serta penampilan dari petugas pelayanan kesehatan. Sehingga dengan adanya keterampilan teknis yang terampil dapat menjadikan pelanggan menjadi lebih loyal. Adapun hal ini menjadi bentuk persaingan tempat pelayanan kesehatan dengan menampilkan keterampilan teknis yang dimiliki seperti pengetahuan, keahlian menggunakan peralatan melalui aktivitas pelayanan kesehatan yang disediakan setiap tempat pelayanan akan berlomba untuk memberikan keterampilan pelayanan terbaik (Harmoko, 2020)

## 2. Akses Untuk Pelayanan Kesehatan (*Access To Service*)

Akses pelayanan kesehatan yaitu tidak adanya batasan untuk mengakses pelayanan kesehatan baik berdasarkan budaya, ekonomi, geografis, sosial serta budaya, organisasi, atau kendala hambatan pada bahasa.. Selain itu juga terdapat keterkaitan berdasarkan lokasi bangunan tempat pelayanan terletak ditempat strategis tetapi ada beberapa keterbatasan pada akses ke rumah sakit bagi pasien yang tidak memiliki kendaraan, Selain itu berdasarkan akses sosial yaitu semua kalangan bisa menggunakan akses terhadap pelayanan kesehatan (Harmoko, 2020).

## 3. Efektivitas Pelayanan Kesehatan (*Effectiviness*)

Setiap tempat pelayanan kesehatan akan memiliki hambatan atau pengaruh yang akan dialami oleh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan yaitu adanya perbedaan hasil pelayanan kesehatan sehingga adapelayanan yang dirasakan pasien snagat efektif dimana pasien melakukan perbandingan baik secara sosial dan psikologis bagaimana pelayanan personal antara dokter dengan pasien, bagaimana kesulitan dalam melakukan frekuensi pertemuan, keramahtamahan, senioritas dari dokter yang ada di pelayanan kesehatan tersebut dengan tempat lain, dan perasaan aman, tenang yang dirasakan pasien (Setiawan, 2011)

## 4. Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan (*Interpersonal Relations*)

Hubungan yang terjalin antara pribadi adalah bentuk hubungan antara penyedia pelayanan kesehatan dengan pengguna atau pasien. Yang di mana mengacu pada interaksi yang membangun kepercayaan, kerahasiaan tindakan pelayanan kesehatan, sopan santun, responsif, dan empati. Jadi disini dibutuhkan adanya komunikasi yang baik karena hal ini berpengaruh terhadap kepuasan

pasien dan keluarga. Adanya peran kehadiran perawat dapat menjadikan bentuk dilakukannya upaya pelayanan baik interaksi dengan keluarga pasien dan pasien yang dimana tujuam hubungan ini untuk memperoleh kesembuhan pasien. Pelayanan perawat harus dapat memberikan kepuasan (*customer satisfaction*). Karena komunikasi sangat penting sebagai langkah awal pasien menjadi loyal terhadap suatu tempat pelayanan. Apabila tidak terjadi kepuasan pasien bisa melakukan tindakan *third party response* yaitu tindakan yang akan dilakukan ketika terjadinya tindakan malapraktik dan adanya tindakan hukum melalui lembaga konsumen atau instansi hukum. Terdapat aspek di dalam memahami keluhan pelanggan yaitu:

1. Empati ketika pelanggan yang marah.
2. Kecepatan memproses penanganan keluhan.
3. Kewajaran atau keadilan untuk memproses keluhan.
4. Kemudahan ketika terjadinya keluhan terhadap pelayanan (Shinta, 2020)
5. Efisien Pelayanan Kesehatan (*Efficiency*)

Efisiensi pelayanan kesehatan adalah hal yang dapat mempengaruhi dari kualitas pelayanan. Yang di mana pelayanan harus dapat memberikan manfaat terbesar terutama mengenai waktu tunggu pada pemberian tindakan pelayanan di dalam perawatan, dan kemungkinan biaya perawatan yang mahal. Waktu tunggu di dalam pelayanan adalah satu hal yang bisa menjadikan tolak ukur kepuasan pasien karena hal ini masih sering mendapatkan masalah. Waktu tunggu pasien yang terlalu lama dapat menyebabkan perasaan tidak puas dari pasien berdasarkan hal itu maka waktu tunggu harus bisa mengikuti ketentuan standar yang telah ditetapkan (Utami, 2015).

Selain itu juga dibutuhkan sikap dalam mengambil keputusan dengan benar dan cepat saat menghadapi risiko yang dimana butuh tindakan merespon dengan efektif. Misalnya dibutuhkan tindakan pada situasi tingkat *highrisk* kehamilan yang memiliki resiko tinggi seperti terjadinya pendarahan, ketuban pecah, atau kesadaran ibu menurun maka akan melakukan langkah efektivitas dengan melakukan tindakan operasi caesar. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian oleh Dewi pada tahun 2015 waktu tunggu di dalam pelayanan kesehatan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang menjadikan pasien loyal dan tidak loyal. Berdasarkan hasil penelitian Dewi 2015 menyatakan 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat (43,2%) dan 35 responden dengan waktu tunggu lama (36,8%). Adanya faktor perbedaan waktu tunggu hal ini dapat menjadikan aspek pasien dalam memilih menggunakan suatu pelayanan kesehatan (Utami, 2015).

#### 6. Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan (*Continuity*)

Berkelanjutan yaitu pelayanan rujukan jika dibutuhkan tanpa adanya kendala untuk memperoleh hal tersebut seperti kelangsungan pelayanan berkelanjutan disini adalah bentuk penggunaan pelayanan kesehatan secara terus-menerus untuk diagnosa yang tepat dan akurat karena selalu melakukan kunjungan karena tidak adanya gangguan yang diterima dalam memperoleh pelayanan. Dibutuhkan adanya daya tarik atau ciri khas agar dapat melakukan pemasaran yang baik serta mampu mengalahkan dan menjadikan barang atau jasa yang di produksi memiliki keunggulan dan mampu memberikan nilai kepuasan. Dalam pelayanan hal ini bisa di implementasikan dengan adanya strategi yang berbeda pada setiap tempat pelayanan kesehatan yang satu dengan yang lain

### 7. Keamanan Pelayanan Kesehatan (*Safety*)

Keamanan adalah upaya tambahan yang akan dilakukan di dalam pelayanan seperti adanya kebijakan terhadap pasien dengan infeksi serius untuk mendapatkan pelayanan yang lebih ekstra selain itu juga adanya panduan tentang setiap tindakan yang dilakukan agar memperoleh rasa aman.

### 8. Fasilitas Pendukung (*Amenities*)

Fasilitas pendukung yang ada di pelayanan adalah segala fasilitas yang memberikan pengaruh terhadap harapan pasien dan kepercayaan pada pelayanan baik dari segi kenyamanan, kebersihan, dan privasi. Fasilitas termasuk akses untuk menunggu pelayanan seperti tersedianya bacaan majalah kesehatan atau informasi seputar penyakit dan ketersediaan poliklinik yang dimiliki oleh tempat pelayanan.

#### 2.2.3 Kepuasan Pasien

Dibutuhkan adanya pelayanan unggul (*service excellent*) dimana semua tenaga kesehatan harus mempunyai aturan dan ketentuan dalam proses pelayanan agar dapat melayani pelanggan baik dan memperoleh kepuasan. Terdapat 4 hal yang mempengaruhi kepuasan menurut (Tjiptono, 2015) di antaranya :

1. Kecepatan dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan dalam proses pemberian pelayanan seperti jika pasien sakit gigi harus mendapat pelayanan dari dokter gigi bukan pelayanan dari dokter umum.
3. Keramahan seperti petugas pelayanan yang memberi arahan terhadap pelayanan yang akan diterima pasien.

4. Kenyamanan di mana pasien merasa nyaman untuk menceritakan hal yang dirasakan kepada petugas yang memberi pelayanan.

Menurut Kotler dijelaskan akan ada keadaan yang berubah apabila kepuasan tidak terpenuhi yang menandakan kualitas dari tempat pelayanan mengalami perubahan akibat tenaga kerja serta proses yang terjadi kesalahan karena mesin atau lingkungan tempat produk dibuat maka akan mendapatkan respon yang di mana hal ini akan mempengaruhi produk barang atau jasa bisa saja produk belum mampu melebihi harapan pelanggan atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan. Selain itu menurut Lewis & Booms kualitas dari layanan adalah tampilan dari sebuah layanan yang bisa di ukur dengan harapan pelanggan apabila sesuai dengan yang diharapkan pelanggan berarti perusahaan berhasil mewujudkan dan memenuhi harapan dari pelanggan (Tjiptono, 2015)

## **2.3 Pengaruh Lain Dalam Kepuasan**

### **2.3.1 Kepercayaan Pada Pelayanan**

Pelayanan kesehatan perlu memperhatikan aspek kebijakan dan prosedur dalam melakukan praktik. Pelayanan berkualitas dapat dikatakan apabila mampu memenuhi keinginan dari hal yang sesuai persepsi pasien. Usaha yang dilakukan pelayanan kesehatan pada pasien baru atau belum pernah menggunakan pelayanan untuk menarik minat pasien baru dapat dilakukan dengan adanya penawaran atau sistem promosi yang mengharuskan rumah sakit untuk mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk hal tersebut. Pasien yang mengalami kepuasan dapat menimbulkan perasaan percaya terhadap tempat pelayanan kesehatan.

Kepercayaan mempengaruhi aspek integritas, kejujuran dan kebaikan yang dilakukan oleh pihak pemberi pelayanan (Kotler & Amstrong, 1992)

Kepercayaan konsumen akan timbul dari dalam diri pasien di mana merasa yakin bahwa pihak yang dijadikan sebagai tempat pelayanan memiliki kualitas secara selaras, dengan asas kejujuran, serta adanya tanggung jawab terhadap keselamatan pasien. Adanya kepercayaan dapat memberikan terjadinya hubungan baik yang terjalin antara kedua pihak yang terlibat karena adanya kepercayaan. Selain itu dapat dikatakan kepercayaan adalah bentuk dari upaya penyerahan diri atau nasibnya untuk berada di pihak lain. Hal ini menjadi pengingat bagi rs untuk selalu menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dilakukan agar kepercayaan pasien tidak hilang. Selain itu diperlukan bentuk tanggung jawab yang tinggi dari seluruh pihak rumah sakit dalam mewujudkan kepercayaan yang tinggi sehingga membantu meningkatkan citra positif dari rumah sakit (Setiawan, 2011)

Menurut buku anak Agung Ayu Ratih Permata Sari 2020 mengatakan bahwa kepercayaan adalah sebuah keyakinan yang dimiliki seseorang kepada orang lain terhadap semua hal yang akan dialami dirinya baik mendapatkan tindakan menguntungkan atau merugikan yang akan diterimanya dari pihak lain tersebut. Menjelaskan kepercayaan dikatakan sebagai keinginan (*willingness*) untuk mempercayakan dirinya terhadap orang lain yang berpotensi terjadinya resiko dalam memperoleh pelayanan. Dalam pelayanan konsep kepercayaan dibutuhkan pada diri pelanggan, karena pelanggan tujuan utama untuk kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan dari usaha yang dilakukan (Anak Agung Ratih Permata Sari & Yasa, 2020)

Adapun menurut Morgan dan Hunt 2006 dapat dikatakan bahwa kepercayaan timbul dari tindakan sebagai hasil karena kehandalan selaras dengan kemampuan, bersikap adil, tanggung jawab, adanya rasa kepedulian dan melakukan kegiatan menolong, dan Di dalam pelayanan apabila hal ini dapat dipenuhi maka akan timbul kepercayaan pasien dan adanya kemauan untuk mengandalkan tempat pelayanan tersebut dibandingkan dengan tempat pelayanan lain karena sudah memiliki kepercayaan akan tindakan yang pernah diperoleh sebelumnya (Anak Agung Ratih Permata Sari & Yasa, 2020)

Kepercayaan pasien dapat diperoleh ketika menggunakan pelayanan kesehatan dibutuhkan hal yang harus dilakukan yaitu :

1. Kesetiaan hal ini dapat dilihat dari sikap dokter yang harus setia dalam memberikan pelayanan diatas kepentingan pribadinya seperti adanya operasi darurat di luar jam kerja.
2. Kemampuan untuk menghindari atau meminimalisir terjadinya tindakan kesalahan dalam pemberian pelayanan. Adapun hal yang bisa dilakukan mengoptimalkan kemampuan dan keterampilan dokter saat memberikan pelayanan atau diagnosa kepada pasien.
3. Kejujuran yaitu tidak adanya perilaku atau tindakan untuk membohongi pasien atau keluarga. Hal ini dapat terjadi ketika mengalami situasi risiko yang akan diterima dalam pelayanan kesehatan.
4. Konfidensial adalah sikap yang dilakukan tempat pelayanan kesehatan untuk melindungi informasi yang dimiliki terutama informasi pasien yang sensitif atau privasi. Seperti dilakukannya kerahasiaan pada data pasien yang melakukan pemeriksaan HIV dan AIDS atau data peserta yang sudah

positif sebagai ODHA serta hasil pemeriksaan visum korban pemerkosaan yang hanya boleh diketahui pihak berwenang yaitu kepolisian serta keluarga pasien (Kotler & Amstrong, 1992)

### **2.3.2 Citra Pada Pelayanan**

Citra pelayanan adalah sebuah reputasi atau nilai yang ditampilkan tempat pelayanan kepada para pasien. Yang di mana hal ini mempengaruhi persepsi pasien dengan citra rumah sakit apakah memiliki nilai yang baik atau buruk di mata pasien. Adapun citra dari rumah sakit adalah semua hal yang terjadi di pelayanan baik dari proses pelayanan berupa perawatan bahkan di luar kegiatan perawatan pasien. Citra pelayanan dapat berupa sikap, etika keramahan dan sopan santun seluruh petugas yang ada di pelayanan kesehatan mulai dari proses administrasi, jadwal untuk pemeriksaan dokter, bahkan sampai kepada petugas di bidang kebersihan harus memiliki hal tersebut (Nurfajriani, 2020)

### **2.3.3 Waktu Tunggu Pelayanan**

Waktu tunggu di dalam pelayanan adalah satu hal yang bisa menjadikan tolak ukur kepuasan pasien karena hal ini masih sering mendapatkan masalah. Waktu tunggu pasien yang terlalu lama dapat menyebabkan perasaan tidak puas dari pasien berdasarkan hal itu maka waktu tunggu harus bisa mengikuti ketentuan standar yang telah ditetapkan. Pertama kali pasien datang ke pelayanan kesehatan maka langkah awal yang harus dilakukan yaitu mendaftarkan diri dengan jenis kepesertaan BPJS ataupun mandiri ke loket pendaftaran untuk memilih bidang poli yang ingin dikunjungi selanjutnya pasien akan menunggu di

poli yang telah dipilih untuk dapat dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Waktu tunggu pelayanan standar terdiri dari kategori waktu tunggu 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Jadi berdasarkan kategori ini sebaiknya tempat pelayanan kesehatan harus bisa mengikuti ketentuan waktu tunggu tersebut dan bisa menerapkan waktu tunggu pasien dengan kategori cepat dan sedang agar pasien merasa pelayanan yang diberikan memuaskan dan tidak berbelit-belit (Permenkes, 2008).

#### **2.3.4 Komunikasi Pada Pelayanan**

Komunikasi antara dokter dan pasien adalah bentuk kompetensi yang harus dimiliki agar mampu menguasai pelayanan di rumah sakit. Komunikasi sebagai penentu keberhasilan sebagai upaya mendengarkan dan memahami penyakit pasien. Jika komunikasi berjalan efektif maka hal ini dapat berpengaruh pada emosi di mana pasien akan percaya mengenai obat yang diterima dan jika memperoleh kesembuhan maka hal ini dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk berkunjung ulang dan hal ini menciptakan rasa loyalitas pada diri pasien. Selain itu komunikasi dianggap upaya mendengar keluhan pasien, setelah itu memberi penjelasan terhadap keluhan yang dialami pasien agar adanya kepuasan pada pasien untuk terwujudnya loyalitas pasien (Tjiptono, 2015)

### **2.4 Jaminan Kesehatan**

#### **2.4.1 Pengertian Peserta Jaminan Kesehatan**

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan hal ini adalah bukti dari kesejahteraan setiap negara sesuai dengan yang tertera di dalam Pancasila dan

Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Jaminan Kesehatan yaitu perlindungan kesehatan diberikan guna melindungi kebutuhan dasar seseorang dalam memperoleh pelayanan kesehatan dengan cara membayar iuran secara sendiri atau iuran yang dibayarkan tempat bekerja. Menurut pasal 28 H ayat 1 UUD 1945 setiap individu memiliki hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, lingkungan yang bersih selain itu juga memiliki hak untuk mengakses pelayanan kesehatan terutama masyarakat yang kurang mampu.

Oleh karena itu pemerintah memberikan upaya perlindungan dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai bentuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui program pemerintah diresmikan pada tahun 2013 dan awal beroperasi pada tahun 2014. Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terdiri dari seluruh individu termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, sesuai dengan (BPJS Kesehatan, 2014) :

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : orang miskin dan tidak mampu.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari:
  - a. Pekerja Penerima Upah serta anggota keluarganya.
  - b. Pekerja Bukan Penerima Upah serta anggota keluarganya.
  - c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya.
3. Penerima Pensiun
4. Veteran
5. Perintis Kemerdekaan

6. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan

Adapun adanya program ini mengharuskan para peserta wajib membayar iuran BPJS. Adapun ketentuan mengenai iuran jaminan kesehatan diatur berdasarkan pasal 16 di dalam (Perpres RI, 2018) yaitu :

1. Bagi peserta penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan iuran dibayar oleh pemerintah.
2. Iuran bagi peserta pekerja penerima upah di seperti pejabat, PNS, POLRI dan TNI sebesar 5% dari gaji atau upah perbulan dimana instansi terkait akan membayar sebesar 4% dan 1% di potong dari gaji peserta dan akan di pembayaran dilakukan oleh instnasi atau perusahaan secara langsung kepada pihak BPJS.
3. Iuran bagi peserta pekerja bukan penerima upah yang bekerja di BUMN,BUMD dan swasta sebesar 5% dari gaji akan dipotong setiap perbulan, 4% dibayar oleh perusahaan dan 1% dipotong dari gaji pekerja dan pembayaran dilakukan langsung oleh instansi terkait kepada pihak BPJS.
4. Iuran untuk keluarga tambahan pekerja penerima upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya ayah,ibu dan mertua besaran iuran sebesar 1% dari gaji atau upah perorang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah secara berbeda.
5. Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah ( seperti saudara kandung/ipar,asisten rumah tangga dll) peserta bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja. Adapun besar iuran berbeda berdasarkan kelas yang dipilih oleh peserta yaitu :

- a. Sebesar Rp. 42.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III.
  - b. Sebesar Rp. 100.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.
  - c. Sebesar Rp. 150.000 per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I.
6. Iuran jaminan kesehatan bagi veteran, perintis kemerdekaan, yaitu janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan iurannya ditetapkan sebesar 5% dari 45% gaji pokok pegawai negeri sipil golongan III/a dengan masa kerja 14 tahun per bulan dibayar oleh pemerintah.
  7. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 setiap bulan.

#### 2.4.2 Peningkatan Kelas Perawatan

Peserta BPJS mandiri mempunyai hak untuk memilih kelas perawatan yang diinginkan kecuali peserta PBI, adapun hal ini dapat dilihat di dalam kebijakan Peserta BPJSnya dapat melakukan peningkatan kelas perawatan atas permintaan FKRTL yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Hal ini sesuai dengan (Permenkes RI, 2023)

1. Pindah kelas perawatan atas permintaan sendiri hanya diperbolehkan satu kali. Peningkatan kelas hanya boleh dilakukan pasien BPJS Mandiri (kecuali peserta PBI Jaminan Kesehatan):
2. Akan diberlakukan penghitungan tagihan atau selisih tarif sesuai dengan ketentuan INA-CBGs kelas ruang perawatan yang dipilih dengan tarif

INA-CBGs yang harus dibayarkan peserta. Kenaikan kelas di dalam pelayanan kelas I atau II atau bahkan naik ke kelas perawatan VIP.

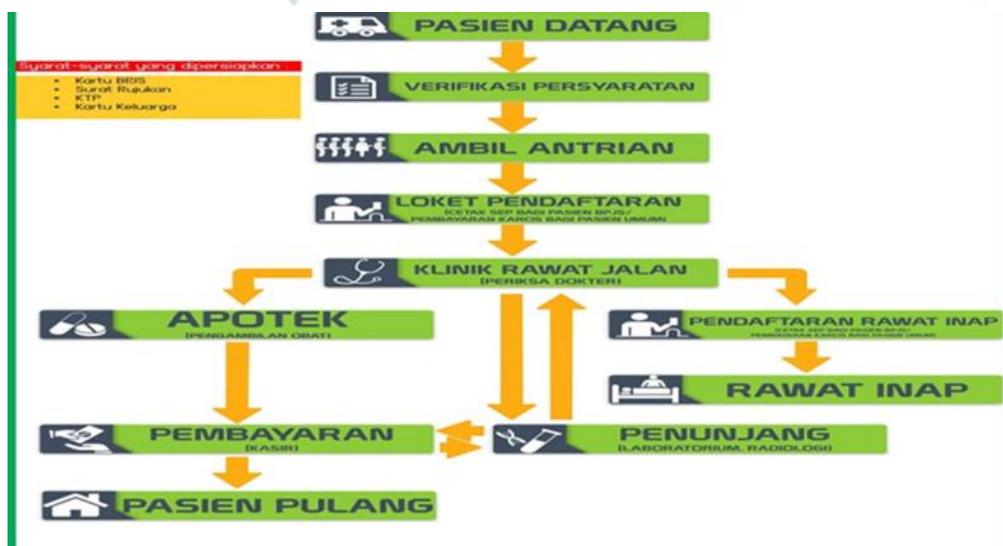
3. Pelayanan rawat inap menjadi hak peserta dengan kelas perawatan yang berbeda. Kenaikan kelas pelayanan paling lama 3 hari. Selanjutnya akan menggunakan pelayanan dengan kelas dan hak pasien.
4. Pasien yang melakukan kenaikan kelas diperbolehkan paling lama 3 hari dan pasien membayar ke FKRTL biaya kenaikan kelas sesuai dengan tagihan dari rs yang digunakan untuk merawat pasien.
5. Bila semua kelas perawatan dirumah sakit penuh maka rumah sakit dapat merujuk ke fasilitas kesehatan yang setara dengan difasilitas oleh FKRTL atau rs dengan tipe lebih tinggi.
6. Rumah sakit harus memberikan informasi mengenai biaya yang harus dibayar pasien untuk peningatan kelas perawatan yang diinginkan.
7. Peserta PBI tidak bisa memperoleh kenaikan kelas untuk peserta JKN yang lain dapat memperoleh kenaikan kelas dengan menandatangani surat pernyataan permintaan kenaikan kelas yang tertulis biaya yang harus di tanggung pasien secara sendiri karena tidak dibayarkan oleh pihak BPJS.

#### **2.4.3 Alur Pelayanan Peserta BPJS**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan sesuai dengan ketentuan No.01 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan peserta BPJS mandiri dan PBI dapat memperoleh hak mengakses layanan kesehatan rumah sakit. Peserta BPJS mandiri dan PBI untuk bisa memperoleh pelayanan kesehatan harus ke tempat pelayanan kesehatan tingkat I (pelayanan dasar) yaitu klinik, atau

puskesmas agar pasien yang membutuhkan pelayanan di tingkat lanjut dapat memperoleh surat rujukan untuk menuju pelayanan kesehatan ke tingkat yang lebih lanjut kecuali keadaan gawat darurat pasien dapat memperoleh layanan kesehatan tanpa disertai adanya surat rujukan karena membutuhkan penanganan secara cepat serta serius jika membutuhkan adanya tindakan berat yang akan dilakukan seperti operasi (Permenkes RI, 2012).

Peserta memiliki hak memperoleh perlindungan serta upaya perlindungan hukum dari lembaga hukum serta berhak mendapatkan advokasi apabila hak-hak pasien BPJS mandiri dan PBI tidak dipenuhi atau dilanggar dapat dilaporkan pada Lembaga Yayasan Konsumen Indonesia (YLKI). Alur pelayanan kesehatan pada rawat jalan baik peserta mandiri dan PBI melalui alur yang sama karena tidak adanya perbedaan. Adapun alur pelayanan menurut (Permenkes RI, 2018) yaitu :



Gambar 2.1 Alur Pemberian Kepada Pasien

## **2.5 Pelayanan Rumah Sakit**

### **2.5.1 Pengertian Rumah Sakit**

Menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah suatu tempat yang menyediakan pelayanan paripurna yang lengkap dan mengupayakan penyembuhan penyakit yang dilakukan secara promotif, kuratif, preventif, dan sebagai tempat rehabilitasi pusat pelatihan terhadap tenaga kesehatan dan penelitian medik (Keumala & Zanzibar, 2020). Rumah Sakit menyediakan jenis pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dan adanya pemberian proses keselamatan lebih efektif dengan melakukan rujukan untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan.

### **2.5.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit**

Rumah sakit yaitu tempat yang melakukan atau memberikan pelayanan kesehatan dan terdapat tujuan yang berusaha dicapai serta meningkatkan pelayanan kesehatan secara berkesinambungan dan konsisten agar terciptanya status kesehatan yang baik kepada masyarakat. Adapun pelayanan kesehatan memiliki kelompok atau organisasi yang sangat kompleks. Setiap tugas kesehatan memiliki bidang-bidangnya untuk melakukan komunikasi antara satu sama lain seperti staf medis, perawat, bidan, paramedis dan staf non-medis untuk bisa melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien (Peraturan Pemerintah, 2021)

### 2.5.3 Klasifikasi Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai tipe pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan rumah sakit yang dibutuhkan. Ada 2 jenis pelayanan rumah sakit yaitu: 1. Rumah sakit umum yaitu memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. 2. Rumah sakit khusus menyediakan pelayanan utama hanya pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan dengan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lain (Peraturan Pemerintah, 2021).

Proses pelayanan menuju rumah sakit harus melalui tahapan yaitu :

1. Pelayanan primer dilalui untuk masyarakat mengalami sakit yang ringan tidak perlu langsung ke rumah sakit dapat mengunjungi Puskesmas, Puskesmas keliling, dan klinik
2. Pelayanan sekunder dilalui untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan rawat inap, atau rawat jalan karena penyakit serius yang tidak bisa diatasi di Puskesmas akan dilakukan rujukan menuju Rumah Sakit tipe C dan Rumah Sakit tipe D.
3. Pelayanan tersier adalah tahapan yang dilalui masyarakat yang sudah menerima pelayanan dari rumah sakit tipe C atau D dan membutuhkan rujukan ke tingkatan yang lebih tinggi yaitu: Rumah Sakit tipe A dan Rumah sakit tipe B (Peraturan Pemerintah, 2021).

#### **2.5.4 Pelayanan Rawat Jalan**

Rawat jalan adalah bentuk dari pelayanan yang disediakan di rumah sakit. Rawat jalan adalah pelayanan yang dilakukan dengan proses pelayanan berobat jalan (1x24) jam karena keadaan pasien yang stabil atau tidak berbahaya sehingga pemantauan dapat dilakukan dengan memberikan tindakan pelayanan secara langsung oleh petugas kesehatan. Adapun dibutuhkan aspek yang mendukung dari terwujudnya mutu pelayanan kesehatan rawat jalan hal itu di atur di dalam di antaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan klinis terdiri dari ketersediaan jadwal dokter, sarana dan prasarana pelayanan, pengisian status kesehatan pasien.
2. Efisiensi terdiri dari ketersediaan jadwal pemeriksaan ulang *check up*
3. Keselamatan pasien terdiri dari tindakan yang akan diperoleh pasien dari petugas kesehatan.
4. Kepuasan pasien terdiri dari waktu tunggu di dalam pemeriksaan, kecepatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan pasien.

#### **2.6 Kajian Integrasi Keislaman**

##### **a. Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Islam**

Agama Islam memberikan perhatian khusus bagi para penganutnya bahkan dari hal kecil sekalipun mengenai kesehatan manusia. Bahkan di dalam agama islam di ajarkan bahwa setiap individu harus mampu merawat kesehatan jasmani serta rohani bahkan melakukan usaha untuk menyeimbangkan kebutuhan yang diperlukan

Dalam Islam Loyalitas diartikan sebagai *al-wala* yang bermakna mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Loyalitas dalam Islam sebuah perilaku tunduk secara penuh atau mutlak kepada Allah Swt dalam wujud menjalankan semua syariah di dalam Islam.

Umat Muslim dianjurkan untuk memiliki persiapan mengenai apa yang akan terjadi ke depannya. Jadi hal ini sejalan dengan adanya fungsi asuransi. Dalam pemerintahan dilakukan upaya meningkatkan adanya pemberian jaminan berbasis dengan cara saling tolong menolong untuk membantu pengobatan medis yang membutuhkan hal ini terdapat di dalam Firman Alllah Swt pada QS.Al-Hasyr:18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah Swt dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertaqwalah kepada Allah Swt, sesungguhnya Allah Swt Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS.Al-Hasyr:18).*

Menurut M. Quraish Shihab di dalam Tafsir Al-Mishbah Allah memerintahkan untuk selalu patuh dengan peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan terutama ketetapan Allah (Sihab, 2002).

Selain itu menurut Husain Hamid Hisan di dalam buku At-Ta'min Al-Islamiyah diperlukannya adanya persiapan untuk menghadapi hari esok dengan melakukan penggunaan adanya asuransi sebagai bentuk dari perilaku *ta'awun* yang diatur di dalam sistem yang sudah tertata dan rapi kepada setiap individu dijadikan sebagai bentuk persiapan untuk kejadian atau keadaan yang dapat

terjadi pada masa depan jika terjadi sesuatu maka semua orang dapat membantu dengan memberi pertolongan.

Dalam pelayanan di rumah sakit untuk mempermudah tercapainya tujuan dari pelayanan pasien harus mengikuti semua peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Seperti penggunaan asuransi agar mempermudah memberi pelayanan kesehatan untuk dapat mengcover biaya kesehatan yang besar. Dilakukannya hal ini untuk menjadi bukti adanya loyalitas dalam diri pasien terhadap patuh dan taat terhadap segala aturan yang berlaku. Selain patuh terhadap peraturan yang berlaku, hal penting yang harus dilihat adalah kaitan loyalitas tanggung jawab dengan kejujuran dalam segala aspek pelayanan kesehatan seperti rumah sakit juga harus loyal kepada pasien dengan melakukan kewajiban-kewajiban dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan kepada pasien harus dikerjakan dengan penuh tanggung jawab serta dengan kejujuran..

Selain itu adanya bentuk saling tolong-menolong ketika mengalami kejadian tersebut adalah dengan melakukan pemberian dana bantuan (derma) untuk menghadapi peristiwa yang dialami tersebut sikap ini adalah bentuk dari sikap terpuji dan bijak karena berlandaskan unsur takwa karena itu dibutuhkan asuransi yang akadnya sesuai dengan syariat Islam .

Ayat tersebut memiliki makna diperlukan adanya persiapan untuk kejadian atau yang tidak di inginkan sebelum hal-hal itu menimpa karena itu dibutuhkan persiapan untuk hari esok. Adapun asuransi syariah harus memiliki prinsip yaitu :

1. Prinsip ikhtiar dan berserah diri.
2. Prinsip tolong-menolong (*ta'awun*).
3. .Prinsip saling melindungi dari berbagai macam kesulitan.

4. Melakukan Akad (tidak mengandung *gharar*, *maysir* dan *riba*).
5. Investasi berasal dari dana yang di kumpul oleh klien. .

Terkait penjelasan tentang loyalitas di dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam firman Allah Swt dalam QS.Ali Imran ayat 103.

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ  
بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

*Artinya : Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada ditepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.*

Dalam agama Islam amal adalah perbuatan kebajikan yang yang harus banyak dilakukan setiap manusia di dalam hidupnya. Allah akan memberi keberkahan manusia yang membantu manusia lain sesuai dengan QS. Al-Hadid Ayat 11.

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ ۖ لَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ ﴿١١﴾

*Artinya : siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan Dia akan memperoleh pahala yang banyak.*

Makna dari ayat tersebut adalah manusia yang melakukan amal baik seperti memberikan pinjaman atau hutang tanpa disertai bunga akan mendapat keberkahan. Hal ini dapat menjadi acuan kepada para penyelenggara yang

memberikan asuransi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan harus mempermudah kepada masyarakat bukan malah mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dari pihak asuransi penyedia pelayanan kesehatan karena hal ini akan menjadi amal perbuatan baik bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dan menjadi pahala di sisi Allah Swt.

Pelayanan kesehatan yang akan dilakukan serta dibutuhkan yaitu adanya sikap yang harus adil dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu sesuai dengan perintah dari Allah Swt. Adapun firman Allah Swt yang menegaskan diperlukan adanya sikap adil atau bijaksana dari pelayanan kesehatan yaitu di dalam Q.S. An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

*Artinya: “Sesungguhnya Allah Swt menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang melakukan perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Q.S. An-Nahl:90)*

Adapun dari ayat diatas memiliki makna dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan harus memberi bantuan kepada pasien dengan adil dan tidak melakukan perbuatan keji. Adil yang dimaksud yaitu pelayanan yang diberikan tidak boleh dibeda-bedakan antara si kaya dan miskin dan tidak melakukan perbuatan keji seperti tindakan malapraktek akibat kelalaian pemberi pelayanan kesehatan seperti obat-obatan dan cairan infus yang sudah kadaluwarsa. Selain itu juga dengan pemberi pelayanan kesehatan harus memiliki perhatian yang tulus terhadap semua pasiennya.

Loyalitas dalam muamalah bukan hanya akan menguntungkan satu pihak melainkan memperhatikan pihak lain agar tidak mendapat kerugian namun kedua belah pihak harus memperhatikan perilaku yang syar'i dalam melangsungkan muamalah. Allah Swt menegaskan diperlukan adanya sikap loyalitas seperti di dalam Q.S. An-Nahl ayat 91

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

*Artinya : Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. Q.S. An-Nahl:91*

Gambaran terhadap pelayanan kesehatan yang di mana visi dan misi dari pelayanan kesehatan yang di mana akan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan sumpah yang dilakukan untuk dapat bersikap profesional, dan melengkapi segala aspek sarana dan prasarana di dalam pelayanan maka hal itu harus dipenuhi jangan mengingkari janji tersebut karena Allah Swt membenci perbuatan seperti itu. Jadi dibutuhkan pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan jasa yang bisa di percaya, berkualitas dan akurat sesuai dengan visi misi yang dimana hal ini dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari pasien kepada pemberi pelayanan tersebut.

Selain memenuhi kewajiban tempat pelayanan kesehatan harus memiliki pengetahuan yang baik di dalam proses pemberian pelayanan hal ini sebagai bentuk keprofesionalannya. Adapun firman Allah yang menegaskan diperlukan

adanya sikap adil atau bijaksana dari pelayanan kesehatan yaitu QS. An- Nahl ayat 43.

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوْحِي إِلَيْهِمْ ۖ فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

*Artinya: “Dan kami tidak mengutus sebelum engkau (Muhammad), melainkan orang laki-laki kami beri wahyu kepada mereka; maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui” (QS. An-Nahl ayat 43).*

Dalam pemberian layanan dibutuhkan adanya kemampuan untuk dapat meminalisir risiko adanya tindakan malapraktek. Selain itu juga penempatan sesuai dengan keahlian agar dapat memberikan pelayanan yang efektif. Seperti hadist dibawah ini :

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَاصِمٍ الْأَنْطَاقِيُّ وَمُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ بْنِ سُفْيَانَ أَنَّ الْوَلِيدَ بْنَ مُسْلِمٍ أَخْبَرَهُمْ عَنْ ابْنِ جُرَيْجٍ عَنْ عَمْرِو بْنِ شُعَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ تَطَبَّبَ وَلَا نَدْرِي لَا الْوَلِيدُ مِنْهُ طَبٌّ فَهُوَ ضَامِنٌ قَالَ نَصْرٌ قَالَ حَدَّثَنِي ابْنُ جُرَيْجٍ قَالَ أَبُو دَاوُدَ هَذَا لَمْ يَرَوْهُ إِلَّا لَ هُوَ صَحِيحٌ أُمَّ

*Artinya : Barangsiapa mengobati sedangkan ia dikenal bukan sebagai seorang dokter, maka ia harus bertanggung jawab (jika terjadi kecelakaan). Hadits ini tidak ada yang meriwayatkannya kecuali Al Walid, dan tidak diketahui hadits ini shahih atau tidak.*

Menurut Wahbah al-Zuhailly di dalam kitab Tafsir Al-Munir Allah tidak pernah mengutus malaikat untuk manusia, namun Allah mengutus para utusan dari kalangan manusia itu sendiri dengan diberikan wahyu. Dengan kata lain, Allah mengutus para utusan dari jenis dan tabiat mereka itu sendiri disertai pengetahuan akan hal yang tidak dipahami atau diketahui untuk memperoleh

jawaban. Berdasarkan tafsir dari ayat dan hadist diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Allah mengutus manusia yang memiliki pengetahuan untuk menyampaikan pengetahuan yang dimiliki terhadap manusia lain. Dalam aspek di tempat pelayanan kesehatan harus memiliki aspek keprofesionalan di dalam memberikan pelayanan dengan pengetahuan yang dimiliki karena pasien datang ingin berobat untuk penyakit atau hal yang dialami karena ketidaktahuan dari pasien maka datang ke pelayanan kesehatan jadi dokter atau tenaga kesehatan yang berada di pelayanan kesehatan harus memiliki pengetahuan serta rasa tanggung jawab sehingga tidak terjadinya tindak malapraktik.

Semua hal yang harus dilakukan pelayanan kesehatan yang paling utama dari semuanya adalah ketentuan peraturan dari pelayanan harus bisa sesuai dengan ketentuan Allah Swt bukan ketentuan manusia. Adapun firman Allah yang menegaskan diperlukan adanya sikap adil atau bijaksana dari pelayanan kesehatan sesuai dengan QS. Al – Jatsiyah ayat 18

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيحَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

*Artinya: Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui (Qs Al - Jatsiyah)*

Makna dari ayat tersebut adalah diharapkan bahwa para penyedia pelayanan kesehatan harus memiliki ketentuan peraturan yang sesuai dengan syariat di agama islam. Seperti lebih mengutamakan keselamatan pasien dibanding keuntungan semata yang akan di terima sehingga menghilangkan asas kemanusiaan serta hati nurani para penyedia pelayanan kesehatan. Yang dimana

dari ayat ini apabila dilakukan sesuai ketentuan dapat menciptakan loyalitas pada pasien untuk berkunjung kembali ke tempat pelayanan tersebut.

### **b. Pengguna Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Islam**

Islam adalah agama yang sempurna, kompleks, lengkap, dan menyeluruh untuk segala hal yang ada di akhirat termasuk dunia. Semua bidang dalam kehidupan di ajarkan di dalam islam baik bidang spiritual, sosial, politik, ekonomi, budaya dan sains, semua ada di dalam Islam. Sehingga para penganut agama Islam dapat memperoleh dasar-dasar atau berpegang terhadap kebijakan yang ada di dalam islam. Begitu pun di dalam permasalahan menderita sakit atau penyakit islam memiliki pandangan khusus. Menurut Ibnu Qayyim penyakit terdiri atas 2 yaitu: 1. penyakit batin (hati, jiwa) dan penyakit jasmani. Yang di mana hal ini memiliki tata cara dalam memperoleh kesembuhan. Berdasarkan firman Allah SWT manusia yang sedang menderita atau mengalami suatu penyakit atau musibah memiliki penawarnya sesuai dengan QS. Al-Isra' Ayat 82.

وَنَزَّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا

*Artinya: Dan Kami turunkan dari Al Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian.*

Menurut Ahmad Mustafa Al-Maraghi menafsirkan surat Al-Isra' Ayat 82 menjelaskan bahwa segala penyakit yang dialami bukan hanya berfokus pada proses penyembuhan dan penggunaan obat-obatan. Tetapi lebih kepada apa saja yang dianjurkan di dalam Al-Qur'an yang bisa membantu penyembuhan ketika mengalami suatu penyakit yang di derita. Baik sakit fisik maupun kejiwaan yang

sedang dialami seperti stress dan penyakit yang dapat mengganggu kejiwaan penyakit *I'tiqad* (iman/keyakinan). Yang dimana di dalam Al-Qur'an Allah memberikan orang-orang kafir kerugian dan kesesatan yang dimana setiap dijelaskan atau disampaikan ayat-ayat Al-Qur'an maka mereka tidak akan beriman dan akan semakin kafir serta membangkang. Berdasarkan hal tersebut maka bagi orang yang mengalami sakit, kesesatan, adanya perasaan ragu-ragu maka dengan turunnya Al-Qur'an dijadikan sebagai penyembuh atau obat penawar bila diyakini dan beriman maka akan memperoleh manfaat dari menghafal, dan memperhatikan petunjuk Allah Swt dapat memperoleh kesembuhan dari sakit.

Selain itu menurut M. Quraish Shihab beliau memiliki pandangan bahwa isi dari Al-Qur'an mampu menyembuhkan dan menjadi obat untuk semua penyakit. Penyakit yang bukan hanya menyerang fisik (jasmani) tetapi juga jiwa (rohani) yang dimana hal ini terjadi karena adanya pengaruh pikiran atau psikis yang menyebabkan kondisi tubuh mengalami psikosomatik. Makna dari ayat tersebut adalah seluruh manusia yang beriman dan percaya kepada Allah Swt ketika menderita suatu penyakit maka tidak akan merasa putus asa, bahkan marah dan tidak sabar di dalam cara memperoleh kesembuhan untuk penyakit yang sedang dialaminya karena percaya bahwa semua penyakit memiliki penawarnya dan hal ini dijelaskan secara langsung dan ada di dalam Al-Qur'an (Sihab, 2002).

Pendapat pakar kesehatan mengatakan bahwa penyakit yang di derita oleh manusia bukan hanya bersumber dari kuman dan virus tetapi juga dari lemahnya sistem daya tahan tubuh manusia (sistem imunitas). Yang di mana sistem imunitas yang lemah atau terganggu, maka kuman (bakteri), atau virus dapat menyerang

tubuh manusia dengan mudahnya. Karena itu di dalam Islam adanya anjuran untuk mengonsumsi makanan yang halal dan baik bagi tubuh baik proses mendapatkannya melalui cara yang ditetapkan oleh Allah.

Penderita yang sudah mengidap suatu penyakit tertentu Allah memberi perintah untuk senantiasa berikhtiar dengan melakukan upaya mencari kesembuhan baik melalui dokter atau pengobatan herbal. Adapun hal yang mendukung perlakuan atau perilaku di dalam pelayanan kesehatan di dalam QS Ali - imran Ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. QS Ali - imran Ayat 159*

Adapun berdasarkan hal tersebut ayat ini dapat dijadikan acuan bagi para penggunaan layanan pasien harus bersikap lemah lembut bukan marah-marah terhadap tenaga kesehatan. Bahkan jika terjadi kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tempat pelayanan kesehatan ada baiknya jangan langsung tersulut emosi hal yang harus dilakukan yaitu musyawarah.

Dalam memperoleh kesembuhan diperlukan tata cara yang sesuai anjuran dari tempat pelayanan kesehatan dan juga tidak melanggar syariat islam. Adapun tata cara memperoleh kesembuhan dijelaskan dalam hadis berikut.

عِبَادَ اللَّهِ، تَدَاوُوا، وَلَا تَدَاوُوا بِحَرَامٍ

*Artinya : Rasulullah Saw bersabda Wahai hamba Allah, berobatlah kalian, dan jangan berobat dengan yang haram” ( HR Abu Dawud).*

إِنَّ اللَّهَ لَمْ يَجْعَلْ شِفَاءَكُمْ فِي مَا حَرَّمَ عَلَيْكُمْ

*Artinya : Rasulullah Saw bersabda “Sesungguhnya Allah tidaklah menjadikan obat dari yang Allah haramkan bagi kalian (HR. Bukhari)*

Makna dari hadis tersebut adalah pasien yang ingin berobat jangan sampai menggunakan zat-zat yang diharamkan walaupun dalam kondisi darurat. Seperti melakukan pengobatan terapi melakukan hal yang berbahaya dalam pandangan islam serta diluar dari pelayanan kesehatan yang normal seperti : meminum air seni sendiri, therapy hormon menggunakan lemak babi, atau pengobatan gatal di area tubuh diharuskan memakan kadal, pengobatan mata rabun dengan mengonsumsi kelelawar bahkan yang mulai banyak dilakukan yaitu kegiatan memakan daging ular kobra untuk pengobatan pada penderita asma.

Namun ada perbedaan pendapat dari kalangan ulama apabila keadaan atau kondisi yang terpaksa apabila hanya ditemukan pengobatan menggunakan dzat yang haram atau najis maka diperbolehkan sesuai dengan pendapat Abu Muhammad Izz al-Din Abdul Aziz Ibn Abdi al-Salam dalam Kitab Qawa'id Al-Ahkam yaitu :

جَازَ التَّدَاوِي بِالنَّجَاسَاتِ إِذَا لَمْ يَجِدْ طَاهِرًا مَقَامَهَا ، لِأَنَّ مَصْلَحَةَ الْعَافِيَةِ وَالسَّلَامَةَ أَكْمَلُ مِنْ مَصْلَحَةِ  
اِخْتِنَابِ التَّحَاسَةِ

*Artinya : Boleh berobat dengan benda-benda najis jika belum menemukan benda suci yang dapat menggantikannya, karena mashlahat kesehatan dan keselamatan lebih diutamakan daripada mashlahat menjauhi benda najis.*

قَالَ أَصْحَابُنَا : وَإِنَّمَا يَجُوزُ التَّدَاوِي بِالنَّجَاسَةِ إِذَا لَمْ يَجِدْ طَاهِرًا مَقَامَهَا، فَإِنِ وَجَدَهُ حُرِّمَتِ النَّجَاسَاتُ  
بِلا خِلاَفٍ ، وَعَلَيْهِ يَحْمَلُ حَدِيثُ : "إِنَّ اللَّهَ لَمْ يَجْعَلْ شِفَاءَكُمْ فِي مَا حُرِّمَ عَلَيْكُمْ، فَهُوَ حَرَامٌ عِنْدَ وُجُودِ  
غَيْرِهِ، وَ لَيْسَ حَرَامًا إِذَا لَمْ يَجِدْ غَيْرَهُ. قَالَ أَصْحَابُنَا : وَإِنَّمَا يَجُوزُ إِذَا كَانَ الِئْتِدَاوِي عَارِفًا بِالطَّبِّ، يُعْرِفُ  
أَنَّهُ لَا غَيْرَهُ أَوْ أَخْبَرَ بِذَلِكَ طَبِيبٌ مُسْلِمٌ

*Artinya : Sahabat-sahabat kami (Pengikut Mazhab Syafi'i) berpendapat : Sesungguhnya berobat dengan menggunakan benda najis dibolehkan apabila belum menemukan benda suci yang dapat menggantikannya, apabila telah didapatkan obat dengan benda yang suci, maka haram hukumnya berobat dengan benda-benda najis. Inilah maksud dari hadist "Sesungguhnya Allah tidak menjadikan kesehatan kalian pada sesuatu yang diharamkan atas kalian ", maka berobat dengan benda najis menjadi haram apabila ada obat alternatif yang tidak mengandung najis dan tidak haram apabila belum menemukan selain benda najis tersebut. Sahabat-sahabat kami (Pengikut Mazhab Syafi'i) berpendapat: Dibolehkannya berobat dengan benda najis apabila para ahli kesehatan farmakologi di bidang obat-obatan menyatakan bahwa belum ada obat kecuali dengan benda najis itu, atau obat dengan benda najis itu direkomendasikan oleh dokter muslim".*

Jadi dibutuhkan kesabaran pasien dalam memperoleh kesembuhan dan ikhtiar dengan berobat menggunakan pengobatan yang sesuai syariat dan terjamin

kehalalannya baik secara medis, alternatif serta metode pengobatan islam seperti bekam namun jika tidak memperoleh kesembuhan dan ditemukannya penggunaan obat yang bahannya mengandung najis atau haram diperbolehkan namun dalam batas ketentuan untuk pengobatan dan harus di konsultasikan dengan dokter ahli. Karena jika tanpa dikonsultasikan sama saja menjadi orang-orang yang berperilaku bodoh karena tanpa di dasari ilmu pengetahuan atau pemahamann atas apa yang dilakukannya. Sesuai fatwa dari (Majelis Ulama Indonesia, 2016) diperbolehkan menggunakan pengobatan yang berbahan haram atau najis namun harus memenuhi unsur agar boleh dilakukan yaitu :

- a. digunakan pada kondisi *al-dlarurat* atau *al-hajat*.
- b. belum ditemukan bahan vaksin yang halal dan suci; dan
- c. adanya keterangan tenaga medis yang kompeten dan dipercaya bahwa tidak ada vaksin yang halal (Majelis Ulama Indonesia, 2016)

Berdasarkan hal tersebut pada hakikatnya penyakit yang di derita dapat menjadi ladang pahala apabila pasien bisa ikhlas dan sabar menjalaninya adapun hal ini di jelaskan pada hadis berikut.

عَنْ عَائِشَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا مِنْ مُصِيبَةٍ يُصَابُ بِهَا الْمُسْلِمُ حَتَّى الشُّوْكَةُ إِلَّا  
إِلْكَفَرِيهَا عَنْهُ يَا

*Artinya : Aisyah RA berkata, "Rasulullah Saw bersabda, Tidak ada satupun musibah (cobaan) yang menimpa seorang Muslim, melainkan dosanya dihapus Allah Ta'ala karenanya, sekalipun musibah itu hanya karena tertusuk duri (HR.muslim)*

Berdasarkan hadis tersebut dapat diperoleh bahwa penggunaan dzat yang haram dengan keadaan tertentu diperbolehkan. namun harus sesuai dengan

hikmah bahwa adanya penyakit dapat menjadi cara Allah Swt menegur hambanya untuk selalu mengingatnya dan kembali pada jalan yang benar dan lurus.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Pasien BPJS PBI Di Rumah Sakit. Penelitian oleh Ardany Suci Ningrum dengan judul Determinan Pemanfaatan Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non Pbi) Di Wilayah Kerja Puskesmas Bahkapul Pematangsiantar tahun 2021 berdasarkan penelitian diperoleh hasil yaitu :

1. Pengetahuan tidak terdapat hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan nilai p value =  $0,662 > (\alpha = 0,05)$ .
2. Ketersediaan terdapat hubungan terhadap pelayanan kesehatan dengan nilai p value =  $0,003 < (\alpha = 0,05)$ .
3. Akses pelayanan kesehatan terdapat hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan nilai p value =  $0,027 < (\alpha = 0,05)$ .
4. Pelayanan petugas terdapat hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan nilai p value =  $0,037 < (\alpha = 0,05)$ .
5. Dukungan dari petugas BPJS Kesehatan terdapat hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan nilai p value =  $0,035 < (\alpha = 0,05)$ .

Penelitian yang berkaitan selanjutnya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSU Martha Friska Multatuli Medan oleh Harmoko tahun 2020 berdasarkan penelitian

di Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli diperoleh hasil sebagai berikut : keterampilan teknis diperoleh hasil 76,5% sudah baik dan menyebabkan pasien loyal. Akses pelayanan kesehatan sudah baik 80%, efektivitas pelayanan 78,8%. Hubungan antar manusia dari segi pemberi layanan dan pasien 82,4%, dari efisiensi pelayanan 82,4% untuk kelangsungan pelayanan 82,4% untuk keamanan 78,7% dan kenyamanan 56,5% yang di mana faktor tersebut menjadi alasan dari pasien untuk memilih pilihan pelayanan kesehatan lain karena faktor kenyamanan yang sangat rendah.

Selain itu juga Fitri Wardani Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Pinang Kabupaten Labuhan batu Selatan Tahun 2018. Adapun berdasarkan penelitian diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Bukti fisik memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai 95%.
2. Keandalan memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai 58,7%.
3. Jaminan memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai 62% pasien mengatakan jaminan sebesar 38% dan kurang memadai.
4. Daya tanggap memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai 55,4%
5. Empati tidak memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai 95%..

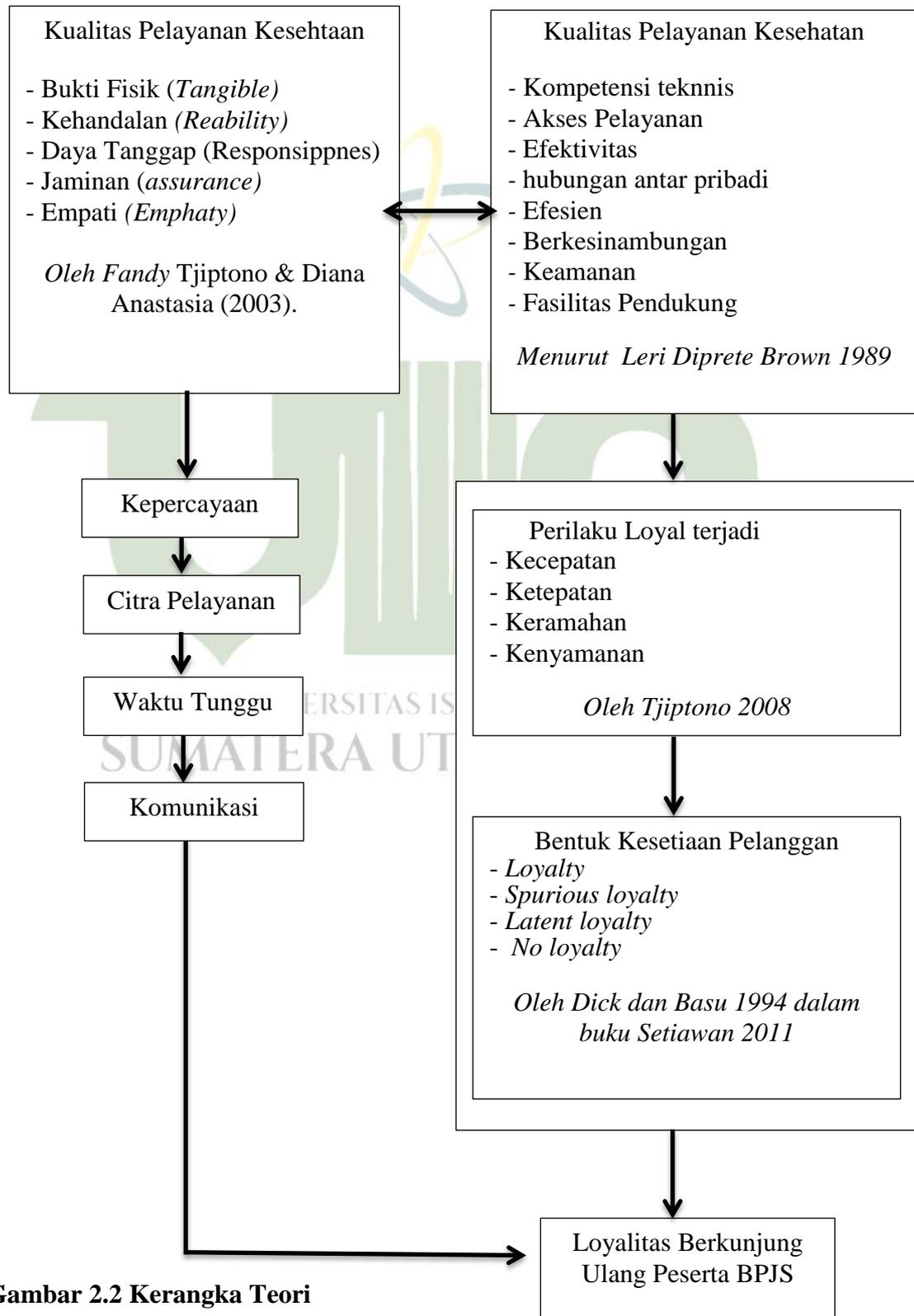
Laiza Faghna dengan judul Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke Poliklinik Spesialis Di Rsi Ibnu Sina Padang (BPJS

Kesehatan) Tahun 2019. Berdasarkan penelitian variabel yang berkaitan untuk minat melakukan kunjungan ulang yaitu : citra merek, persepsi nilai, persepsi kualitas mempengaruhi minat berkunjung ulang. Variabel yang paling berpengaruh persepsi kualitas. Karena itu perlu meningkatkan minat pasien seperti adanya kegiatan promosi, serta melengkapi fasilitas sarana prasarana, pelayanan.

Rizki Cahyani dengan judul Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Dan Kualitas Pelayanan Sebagai Antecedent Tahun 2021. Variabel yang berkaitan yaitu : kualitas pelayanan dengan kepuasan, loyalitas, kepercayaan dan mediasi. Adapun variabel yang paling berkaitan adalah kualitas pelayanan yang di mana pelayanan RSGM Baiturrahmah Padang tergolong kategori cukup baik namun dibutuhkan peningkatan dalam penyediaan jasa, kompetisi pelayanan terbaik, peningkatan keahlian dan pengetahuan dalam segala aspek di bidang pelayanan.

Kiki Rismaladewi dengan judul Perbedaan Tingkat Loyalitas Pasien BPJS dan Non BPJS di rawat inap Rumah Sakit Umum Muslimat Ponorogo tahun 2019. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil penelitian diperoleh loyalitas pasien BPJS di ruang rawat jumlah responden 28 orang sebesar 65,1% sedangkan loyalitas pasien non BPJS di ruang rawat inap jumlah responden 25 orang responden.

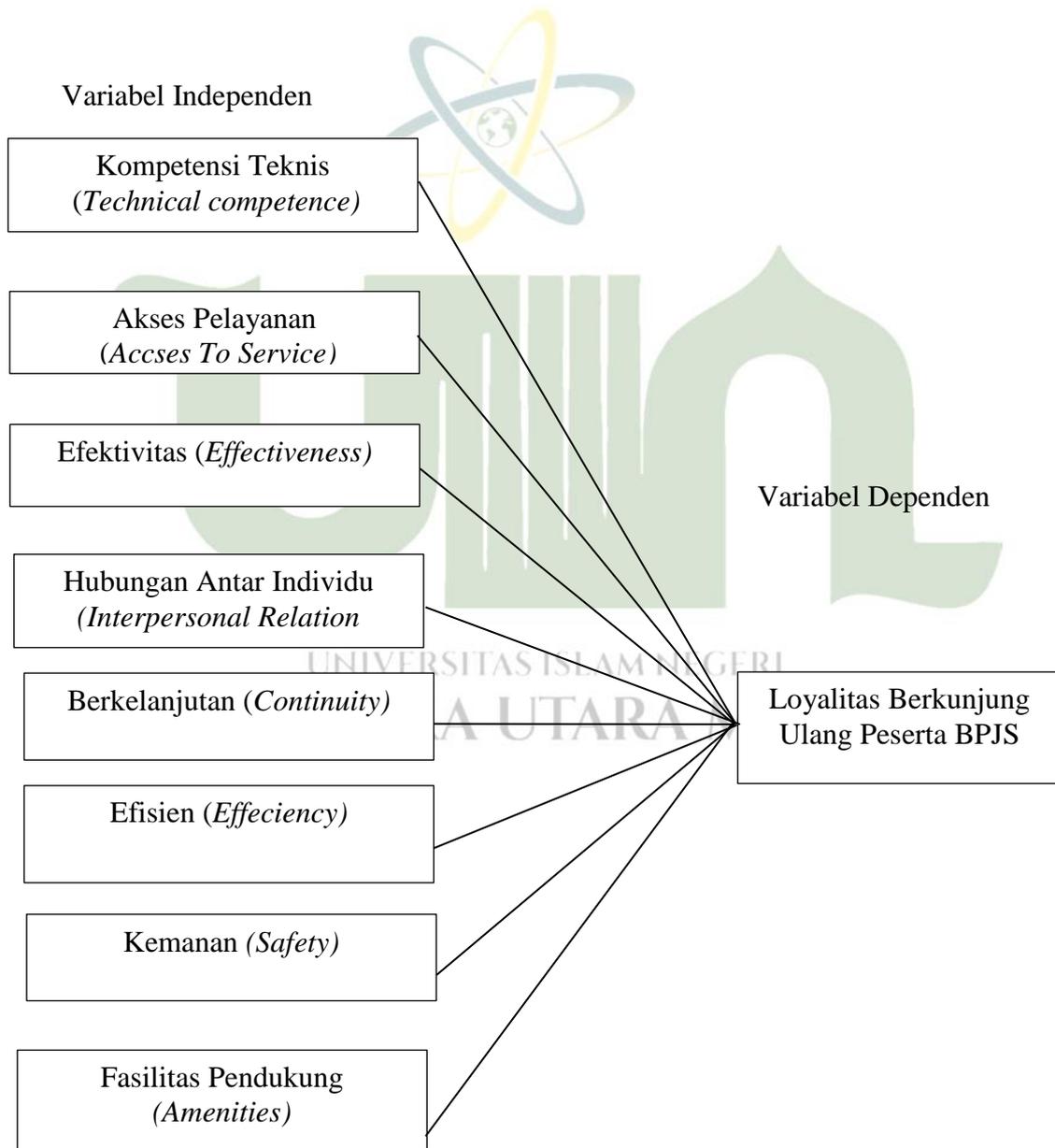
## 2.8 Kerangka Teori



Gambar 2.2 Kerangka Teori

## 2.9 Kerangka Konsep

Berdasarkan dari uraian di atas, kerangka konsep di dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.3 Kerangka Konsep**

## 2.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu adanya dugaan sementara pada penelitian yang dilakukan berdasarkan tinjauan pustaka yang dijelaskan, adapun dugaan sementara yang terdapat pada penelitian yaitu :

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh kompetensi teknis (*technical competence*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh kompetensi teknis (*technical competence*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh akses pelayanan (*accses to service*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh akses pelayanan (*accses to service*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh efektivitas (*effectiveness*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara efektivitas (*effectiveness*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh hubungan interpersonal (*Interpersonal Relation*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh interpersonal (*Interpersonal Relation*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh efisiensi (*efficiency*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh efisiensi (*efficiency*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang

Ho :Terdapat hubungan antara berkelanjutan (*continuity*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh berkelanjutan (*continuity*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang

Ho :Terdapat hubungan antara pengaruh keamanan (*safety*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh keamanan (*safety*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang

Ho :Terdapat hubungan antara Fasilitas Pendukung (*Amenities*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

H1 :Tidak terdapat hubungan antara pengaruh Fasilitas Pendukung (*Amenities*) dengan loyalitas peserta BPJS di RSUD Kota Pinang