

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Zauhar (2001) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah usaha untuk membantu atau memberi manfaat kepada masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa publik yang mereka butuhkan. Semua barang dan jasa publik yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah untuk warga negara disebut sebagai barang dan jasa publik.

Setiap aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak ke pihak lain tanpa kepemilikan langsung disebut pelayanan. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang bermanfaat atau sesuatu yang diberikan kepada pihak lain oleh satu pihak atau lebih untuk memenuhi keinginan(Symbolon, 2023).

Pelayanan puskesmas yang bermutu berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, menghasilkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien (Ameliah et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok, individu, atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan yang

hasilnya tidak berkaitan dengan produk fisik dan dilakukan dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tersebut (Sitepu, 2023).

2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan agar mereka dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik didasarkan pada:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Keseimbangan hak dan kewajiban;
4. Keprofesionalan;
5. Partisipatif;
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
7. Keterbukaan;
8. Akuntabilitas;
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
10. Ketepatan waktu;
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003, dasar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan; cukup tersedia dan mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. **Kondisional.** Sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia layanan dengan mempertahankan prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif.** Mempromosikan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif berarti tidak membuat perbedaan berdasarkan ras, agama, golongan, gender, status ekonomi, atau suku.

f. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Hak dan kewajiban masing-masing pihak harus dipenuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan standar umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup prinsip-prinsip berikut :

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan :

1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public;
 2. Unit kerja/pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat, dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009, standar pelayanan publik setidaknya terdiri dari:

- a. Dasar hukum peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penyelenggara negara.
- b. Persyaratan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
- d. Waktu penyelesaian jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh jenis kegiatan.
- e. Biaya pelayanan biaya/tarif termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- g. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan.
- i. Pengawasan intern pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelaksanaan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dan bebas dar bahaya, resiko, dan keraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya untuk memenuhi harapan pelanggan (Imran et al., 2021).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat pelayanan yang menghubungkan kepuasan pelanggan dengan harapan dan keinginan mereka (Simbolon, 2023).

Menurut Goetsch dan Davis, Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan dikaitkan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Sampara (1999), Hardiyansyah (2011:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan, yang ditetapkan sebagai standar pelayanan yang baik dalam penyampaian pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas tentang definisi kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan penyedia layanan dalam menawarkan produk, jasa, dan pelayanan administrasi secara keseluruhan kepada pelanggan atau masyarakat dengan cara yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan kenyataan pelanggan atau masyarakat.

Pada tahun 1990, Ratminto dan Septi Winarsih (2005:175) oleh Parasuraman, Berry, dan Zethaml mendefinisikan kualitas pelayanan dalam lima dimensi:

a. Bukti langsung (*Tangible*): fasilitas yang dapat dilihat yang digunakan perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, seperti peralatan kantor, gedung kantor, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (*Reliability*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan untuk menyelesaikan masalah, mengurangi kesalahan, dan menepati janji.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berarti tanggap, mau mendengarkan, dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. Misalnya, dapat memberikan informasi dengan benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sibuk, dan dapat memberikan bantuan segera.

d. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas untuk membuat pelanggan percaya dengan pengetahuan, kesopanan, dan menghargai perasaan pelanggan.

e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*): kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan pelanggan, dan peduli kepada mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas, ada lima dimensi dalam teori kualitas pelayanan: *tangibility* (tampilan fisik), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan puskesmas saat memberikan layanan sudah sesuai dengan kualitas yang diinginkan klien atau pasien atau pengguna layanan masyarakat. Baik tidaknya kualitas pelayanan puskesmas tergantung pada kemampuan puskesmas dan stafnya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

2.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Dalam bidang pelayanan publik, H.A.S Moenir mengatakan bahwa ada beberapa faktor penting yang diperlukan untuk menciptakan dan melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif :

- a. Faktor kesadaran, kesadaran menunjukkan keadaan jiwa seseorang, yaitu titik temu atau keseimbangan dari berbagai pertimbangan sehingga orang tersebut memperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan.
- b. Faktor aturan, semua tindakan dan tindakan seseorang dipengaruhi oleh aturan. Manajemen adalah orang yang bertanggung jawab untuk membuat aturan dalam organisasi kerja. Mereka yang membuat, menjalankan, dan mengawasi pelaksanaan aturan, serta manusia sebagai objek aturan, harus menjadi subjek aturan.
- c. Faktor organisasi, organisasi perusahaan yang dimaksud adalah mengorganisasikan fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun

mekanismenya, yang akan berkontribusi pada kualitas dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor pendapatan, pendapatan adalah jumlah total yang diterima seseorang sebagai imbalan atas kerja keras dan pikirannya untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya, gaji harus dapat memenuhi kebutuhan diri dan keluarga.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan. Kemampuan berasal dari kata dasar "mampu", yang dalam konteks tugas atau pekerjaan berarti memiliki kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan. Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melakukan pekerjaan dan berfungsi secara sosial untuk kepentingan orang-orang yang membangun organisasi kerja tersebut disebut sebagai sarana pelayanan.

Permasalahan jangka panjang masyarakat dalam menerima layanan tidak lepas dari kurangnya penyedia layanan. Hal-hal yang menghambat pelayanan publik adalah:

1. Ada dugaan bahwa ada penyimpangan dalam cara pelayanan publik diberikan.

2. Adanya sikap dan perilaku yang dianggap tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah pancasila dengan jabarannya dalam Pancasila ke-4.
3. Petugas tidak mengikuti jadwal atau waktu.
4. Tidak ada yang tahu kapan penyelesaian masalah akan selesai.
5. Penggunaan hak bahan produksi barang tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
6. Mereka menganggap aturan itu sendiri menyusahkan, memberatkan, atau mengurangi hak mereka.
7. Keluhan yang disampaikan tidak mendapat respons yang layak.

2.3 Pelayanan Kesehatan

2.3.1 Pengertian Pelayanan kesehatan

Pelayanan adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang tidak kasat mata yang terjadi selama interaksi antara pelanggan dan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan (Rofiah, 2019).

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2023), salah satu pilar transformasi kesehatan adalah pelayanan kesehatan primer, yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan kesehatan siklus hidup yang mudah diakses dan terjangkau untuk masyarakat, keluarga, dan individu.

2.3.2 Standar Pelayanan Kesehatan

Untuk memastikan bahwa pasien menerima manfaat terbaik dari layanan yang mereka berikan, penyedia layanan kesehatan harus memenuhi standar pelayanan kesehatan, yang terdiri dari daftar kegiatan dan tujuan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan kesehatan. Standar pelayanan kesehatan meliputi hal-hal berikut:

(1) Standar masukan

- a) Tenaga pelaksana baik kualitas maupun kuantitas
- b) Sarana, jenis, jumlah, spesifikasi sarana yang tersedia baik medis dan non medis
- c) Dana, jumlah dan alokasi penggunaan.

(2) Standar Lingkungan

- a) Garis besar kebijakan yang dipakai sebagai pedoman oleh sarana pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatannya.
- b) Struktur dan pola organisasi yang diterapkan oleh sarana pelayanan.
- c) Sistem manajemen yang dianut oleh sarana pelayanan.

(3) Standar Penampilan Menunjuk pada penampilan pelayanan medis yang masih dapat diterima, terdiri dari:

- a) Penampilan aspek medis yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan medis
- b) Penampilan aspek non medis.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kami harus mempertimbangkan standar kinerja, standar lingkungan, dan standar masukan saat memberikan layanan kesehatan. Dengan mengikuti standar ini, kami berharap dapat memberikan layanan kesehatan yang baik.

2.3.3 Jenis- Jenis Pelayanan Kesehatan

Beberapa bentuk dan jenis layanan kesehatan juga dibagi menurut tingkat layanan dan kapasitas. Berikut ini adalah jenis layanan kesehatan:

- a. Pelayanan kesehatan primer adalah rujukan utama untuk pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat di lingkungannya dan dilakukan secara bersama-sama.
- b. Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier adalah rumah sakit yang masyarakatnya membutuhkan perawatan tambahan (rujukan). Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier adalah layanan yang lebih khusus dan kadang-kadang bahkan memiliki layanan tambahan. Namun, mereka masih terbatas. Indonesia memiliki rumah sakit Kelas A hingga Kelas D.
- c. Pelayanan kesehatan tersier adalah jenis pelayanan yang memprioritaskan layanan subspecialis dan spesialisik luas.

2.3.4 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi berbagai persyaratan penting seperti berikut:

1. Tersedia (*Available*) dan Berkesinambungan (*Continuous*). Pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dan berkesinambungan. Oleh karena itu, semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan dan keberadaannya dalam masyarakat dapat ditemukan kapan saja.

2. Dapat Diterima (*Acceptable*) dan Wajar (*Appropriate*). Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang tidak wajar atau bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

3. Mudah Dicapai (*Accessible*). Ketercapaian dimaksudkan di sini terutama dari perspektif lokasi. Oleh karena itu, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang hanya ada di daerah perkotaan dan tidak ada di daerah pedesaan bukanlah yang baik.

4. Mudah Dijangkau (*Affordable*). Keterjangkauan di sini dimaksudkan terutama dari perspektif biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat untuk mencapai situasi ini. Pelayanan kesehatan yang baik bukanlah yang mahal dan hanya dapat diakses oleh sebagian kecil orang.

5. Bermutu (*Quality*). Pengertian "mutu" di sini mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan, yang di satu sisi dapat memberikan kepuasan kepada mereka yang menerima layanan, dan di sisi lain menjalankannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan.

2.4 Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 mendefinisikan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat di mana upaya *promotif*, *preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memprioritaskan upaya *promotif* dan *preventif* di lingkungan kerjanya.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 10 menetapkan persyaratan berikut untuk pendirian puskesmas:

- (1) Puskesmas harus didirikan pada setiap kecamatan.
- (2) Dalam kondisi tertentu, pada 1 (satu) kecamatan dapat didirikan lebih dari 1 (satu) puskesmas.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk, dan aksesibilitas.

(4) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian, dan laboratorium klinik.

Persyaratan lokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (4) meliputi:

- a. Geografis;
- b. Aksesibilitas untuk jalur transportasi;
- c. Kontur tanah;
- d. Fasilitas parkir;
- e. Fasilitas keamanan;
- f. Ketersediaan utilitas publik;
- g. Pengelolaan kesehatan lingkungan;
- h. Tidak didirikan di area sekitar saluran udara tegangan tinggi dan saluran udara tegangan ekstra tinggi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

2.4.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya untuk mendukung terwujudnya kecamatan yang sehat (Sitepu, 2023). Darmawan dan Sjaff menjelaskan fungsi dari penyelenggaraan puskesmas adalah:

(a) Penyelenggaran UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain adalah promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

(b) Penyelenggara UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*) dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap.

Ada 3 fungsi puskesmas yaitu :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

Untuk memberikan wawasan dan mendukung pembangunan kesehatan, puskesmas selalu berusaha menggerakkan dan mengawasi penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya.

2. Pusat pemberdayaan Masyarakat

Puskesmas terus berupaya agar individu, terutama anggota masyarakat, keluarga, dan masyarakat termasuk dunia usaha, mengembangkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan untuk melayani diri sendiri dan masyarakat dengan kesehatan.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama diberikan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan oleh puskesmas.

2.5 Kajian Integrasi Ke-Islaman

2.5.1 Konsepsi Integrasi Ke-Islaman dalam Keilmuan

Dikotomi muncul ketika ilmu-ilmu sekuler, yang "meninggalkan Tuhan dalam bangunan epistemologisnya", masuk ke dalam dunia Islam, menurut Mulyadhi Kartanegara. Untuk memahami apa yang disebut Mulyadhi, kita perlu memahami sejarah perkembangan ilmu pengetahuan di dunia, terutama di dunia Islam. Berkaitan dengan hal ini, Budi Hardianto membaca artikel Shabra berjudul "Apropriation and Subsequent Naturalization of Greek Science in Medieval Islam, A Preliminary Statement" dalam Jurnal History of Science (1987). Shabra membahas bagaimana ilmu agama berhubungan dengan ilmu sekuler. Sehubungan dengan Shabra, dia menganggap ada beberapa tahap; *Tahap Pertama*, fase akuisisi melalui penerjemahan karya-karya dari Bahasa Yunani dan Syiriac ke dalam Bahasa Arab. Sejak saat itu ilmu pengetahuan Yunani tersebut memasuki wilayah

peradaban Islam untuk yang pertama kali. (Prof.Dr.Azhari Akmal Tarigan & Dr. Muhammad Yafiz, 2022).

Tahap Kedua, fase adopsi, dimana tuan rumah dalam hal ini Islam mulai mengambil dan menikmati oleh-oleh yang dibawa oleh sang tamu. Seperti yang ditulis oleh Shabra, baik tuan rumah atau tamu terbukti memiliki pesona yang jauh melampaui janjinya. Adopsi Hellenisme yang tidak pasti, seperti Al-Kindi, menunjukkan kekuatan persuasinya. Fase kedua menyaksikan munculnya sejumlah besar intelektual Muslim yang luar biasa yang memiliki keyakinan Hellenistik. Mereka termasuk Al-Farabi, Ibn Haistam, Al-Biruni, dan Ibn Rusyd.

Tahap Ketiga, adalah fase asimilasi ketika pemikiran filosof muslim di atas seperti pemikiran Al-Farabi mulai dipraktikkan dan dibawa kedalam diskursus kalam (teologi) dan ilmu lainnya. Pada fase ini, tuan rumah tidak hanya menerima dan menikmati, tetapi juga mampu meramu dan memasak hidangan sendiri, membuat menu baru, dan memasarkannya ke seluruh dunia. Selain para ilmuwan lain, Al-Khawarizmi, Umar Al-Khayyam, dan Ibn Sina dalam Kedokteran, Ibn al-Haystam dan Ibn Syatir dalam Astronomi, Al-Biruni dan Al-Idris dalam Geografi, dan lainnya menunjukkan ini.

Sistem pendidikan Islam dan sistem pendidikan sekuler atau Barat digabungkan oleh Al-Faruqi untuk mencapai solusi. Dengan menggabungkan kedua sistem pendidikan ini, diharapkan dapat dicapai lebih banyak daripada hanya menggunakan metode sistem Islam (yang saat ini beroperasi) dan menggunakan pendekatan otonomi sistem sekuler. Dengan perpaduan ini, pengetahuan Islam akan

dijelaskan dengan cara sekuler, sehingga menjadi pengetahuan yang langsung berkaitan dengan kehidupan sehari-hari di dunia ini, dan pengetahuan modern dapat diterima dan dimasukkan ke dalam kerangka Islam.

Untuk mewujudkan ide besar ini, Al-Faruqi membuat rencana kerja Islamisasi Pengetahuan, yang dimulai dengan :

- a. Penguasaan disiplin ilmu modern.
- b. Penguasaan khasanah Islam.
- c. Penentuan relevansi Islam bagi masing-masing bidang ilmu modern.
- d. Pencarian sintesa kreatif antara khasanah Islam dengan ilmu modern.
- e. Pengarahan aliran pemikiran Islam ke jalan-jalan yang mencapai pemenuhan pola rencana Allah SWT.

Menurut Prof. Nur Ahmad Fadhil Lubis, ada tiga cara untuk memahami integrasi:

1. Integrasi ilmu umum dengan wahyu berarti integrasi antara ilmu-ilmu agama (ulum al-din) dalam arti tradisional, fikr al-Islami (pemikiran Islam), yang merupakan hasil dari pemikiran para ulama dan pemimpin Muslim, dan keislaman (dirasat Islamiyyah) dalam arti yang lebih luas, yang mencakup penelitian tentang pengamalan ajaran Islam yang kemudian muncul dalam berbagai budaya Islami (Islamic cultures) yang kemudian berkembang menjadi peradaban Islam (Islam).

2. Integrasi pendekatan atau metode keilmuan antara pola penalaran yang berkembang di kalangan umat Islam yang terdiri atas bayyani, burhani dan 'irfani.
3. Integrasi antara bidang ilmu, seperti ilmu alam, sosial, dan humaniora. Pembagian ilmu menjadi tiga wilayah besar tersebut adalah konsekuensi dari kemajuan zaman modern, yang berdampak luas pada bagaimana bidang studi diatur di perguruan tinggi.

2.5.2 Pelayanan dalam Perspektif Islam

Sudah tiba saatnya untuk mempelajari "sebagian kecil" ayat-ayat dan hadist dalam Al-Quran yang mendorong untuk memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia, karena ini adalah tugas yang sangat mulia dan membuka pintu kebaikan bagi semua yang melakukannya. Namun, Islam menetapkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ
 الْحَرَامَ يَبْتِغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا ءِ أَنْ قُوتِرَ أَنْ
 صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
 وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah

sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi-mu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya."

Melalui ayat-ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk saling membantu satu sama lain yaitu dalam kebajikan dan takwa. Dia juga melarang kita melakukan hal yang sebaliknya. Jika kita melanggar aturan Allah, kita akan dihukum, dan "sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya, : jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan sama siapapun selama tidak melanggar batasan di atas." Petugas kesehatan adalah perantara dari Allah SWT untuk memberikan kesehatan kepada semua makhluk, jadi mereka harus sangat peduli untuk membantu semua orang tanpa memilih atau mempertimbangkan alasan apa pun (Ratnasari, 2020).

Menurut penelitian (Ratnasari, 2020), salah satu hadis Nabi SAW mengatakan bahwa kita harus berusaha menjadi orang yang bermanfaat bagi orang lain. Bahkan, dia menggunakan kata "bermanfaat bagi orang lain" untuk menentukan seberapa baik keimanan seseorang. "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya", katanya dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh sahabatnya Jabir bin Abdillah.

Dalam kitab Sohih Muslim, sahabat Abu Hurairah RA mengatakan:

"Barang siapa membantu seorang mukmin dalam kehidupan dunianya, maka Allah akan membantunya di hari kiamat. Barang siapa membantu orang yang

kesulitan, maka Allah akan membantu mereka dalam kehidupan dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi keburukan seorang muslim, maka Allah akan menutupi keburukannya baik di dunia maupun di akhirat. Allah akan selalu membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadis ini menjelaskan keutamaan yang diberikan kepada seseorang yang mau membantu dan melayani orang lain untuk memenuhi kebutuhan mereka. baik bantuan materi, berbagi pengetahuan, berkomitmen untuk pekerjaan, memberikan nasehat, dan banyak lagi. Dalam Islam, kegiatan medis dan keperawatan merupakan bukti peran manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kewajiban mereka terhadap sesama manusia, membantu mereka yang mengalami masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhan mereka yang sebenarnya dan potensial (Ratnasari, 2020).

Dalam QS.Al-baqarah : 267, dijelaskan :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *hai orang-orang yang beriman ,nafkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu . dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mengambilnya melainkan dengan memecingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha terpuji.*

QS. Al-Isra' ayat 7 :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُءَ وَوَأُجُوهَكُمْ
وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya : “Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri. Apabila datang saat (kerusakan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu, untuk memasuki masjid (Baitulmaqdis) sebagaimana memasukinya ketika pertama kali, dan untuk membinasakan apa saja yang mereka kuasai.”

Dalam memberi pelayanan usaha, baik barang maupun jasa, Islam mengajarkan untuk tidak memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Sebaliknya, mereka harus memberikan yang lebih baik, yang berkualitas, kepada orang lain sehingga mereka dapat menerimanya dengan senang hati dan merasa puas, sehingga mereka dapat kembali dengan sikap yang baik di masa depan (Rofiah, 2019).

1) Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Fasilitas yang membuat pelanggan merasa nyaman penting, tetapi bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan dalam perspektif Islam.

Pernyataan ini ditemukan dalam Al Qur'an, surat At-Takaatsur, ayat 1-5:

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ
الْيَقِينِ .

Artinya : *“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”*.

2) Dimensi *reliability* (kehandalan)

Apabila perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat, pelayanan dapat dikatakan reliabel. Keakuratan dan ketepatan inilah yang akan membuat pelanggan percaya pada penyedia layanan. Sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا 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 sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”*.

3) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan kesediaan atau keinginan karyawan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Profesionalitas, kecepatan, dan ketepatan layanan Dengan kata lain, seorang pegawai yang profesional akan dapat memberikan layanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuan mereka untuk melayani pelanggan. Apabila

seseorang melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan keahlian atau kemampuannya, dia dianggap profesional. Pekerjaan tersebut dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik dan tepat oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen adalah janji. Sebuah organisasi akan kehancuran dan tidak berhasil jika janji tersebut disia-siakan. Sebagaimana disebutkan dalam hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari: *“Kami mendengar dari Muhammad bin Sinan, Fulaih bin Sulaiman, Hilal bin Ali, dari Atho' bin Yasar, dan Abu Hurairah. Rasulullah SAW bersabda, "Apabila amanat disia-siakan, maka akan hancur." Seorang sahabat bertanya, "Bagaimana bisa menyia-nyiakan amanat, ya Rasulullah? Nabi mengatakan, "Tunggulah kehancurannya apabila sesuatu urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya.”*

4) Dimensi *assurance* (jaminan)

Pelayanan yang sopan dan ramah akan menciptakan rasa aman bagi pelanggan, yang akan berdampak pada kesuksesan perusahaan penyedia layanan. Dalam Al Qur'an, Surat Ali Imran ayat 159 mengatakan:

SUMATERA UTARA MEDAN

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ 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 mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan*

mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

5) Dimensi *empathy* (empati)

Bergantung pada keinginan karyawan untuk memberi perhatian dan perhatian khusus kepada pelanggan. Mengikuti seruan Allah untuk selalu berbuat baik kepada orang lain, perhatian perusahaan kepada pelanggan harus dilandasi dengan iman. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an pada ayat 90 surah An-Nahl:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberikan kepada kaum kerabat dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan, dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil Pelajaran”.*

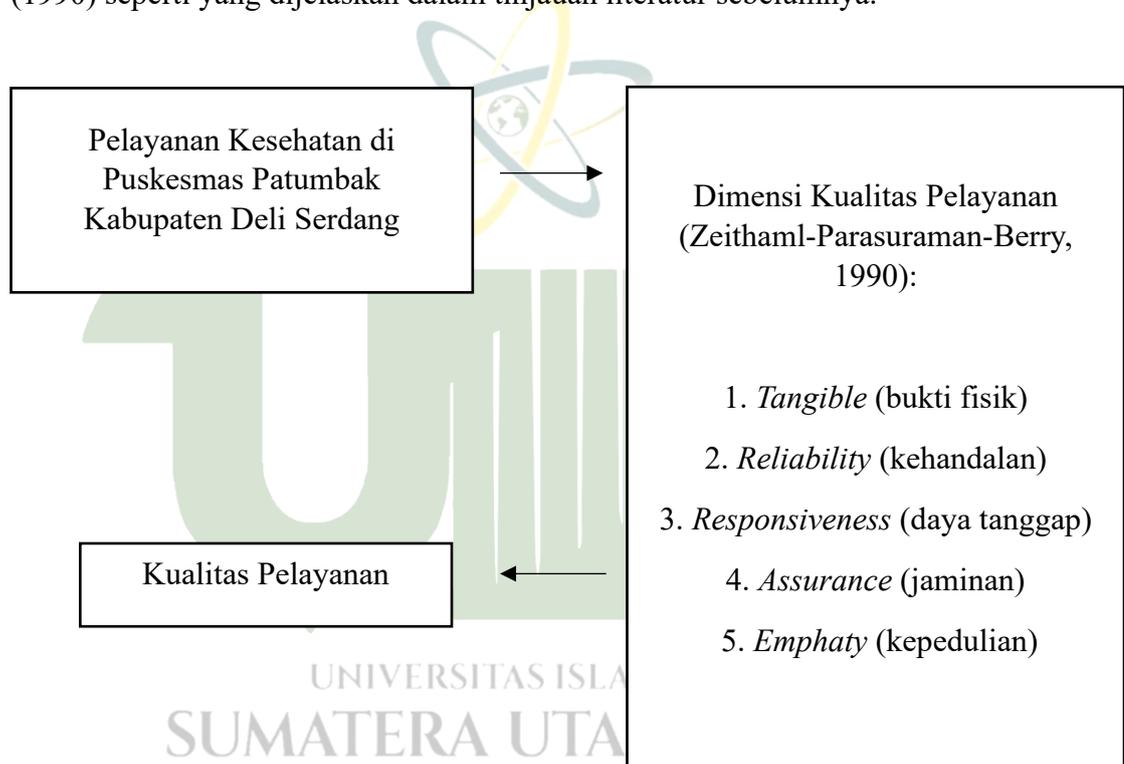
Dari ayat di atas, dapat disimpulkan bahwa Allah memerintahkan hambanya dalam al-qur'an untuk berbuat adil dan objektif terhadap haknya, dengan memberikan hak kepada orang yang berhak menerimanya, dan dengan memberikan kualitas layanan kesehatan, petugas kesehatan harus berkomunikasi dengan pasien dengan cara yang baik dan ramah, dan tidak mendiskriminasi (membeda-bedakan) pasien dengan orang lain.

Studi sebelumnya tentang kualitas pelayanan puskesmas di Madiun menunjukkan bahwa pelayanan, khususnya keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien, kebersihan dan kerapian penampilan petugas, serta kebersihan dan kenyamanan dalam melayani pasien. Namun, keluhan pasien tentang ketidaknyamanan di meja registrasi puskesmas memerlukan perhatian (Liviah, 2019).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Izati, Anugrah (2020) tentang pengaruh persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Binuang. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 49 orang (53,8%), sementara mayoritas responden setuju dengan kehandalan (reliabilitas) sebanyak 56 orang (61,5%). Di UPTD Puskesmas Binuang, variabel jaminan (assurance) tidak berdampak pada kepuasan pasien, dengan nilai Sig = 0,809 < 0,05.

2.6 Kerangka Teori

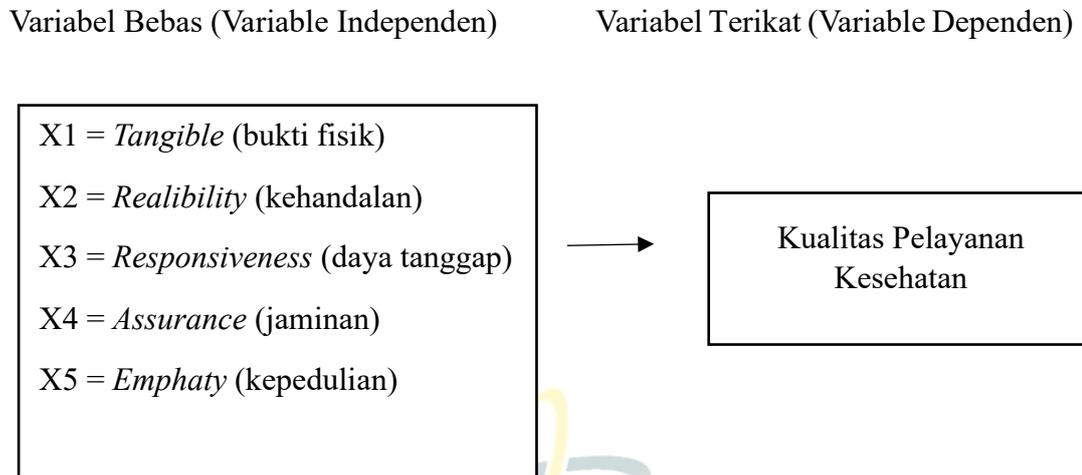
Puskesmas Patumbak perlu mengetahui apakah standar pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik untuk menentukan kualitas pelayanannya. Bagaimana petugas kesehatan melayani masyarakat dan pasien dapat menunjukkan kemajuan dalam standarisasi pelayanan. Untuk melengkapi kerangka teori penelitian ini, penulis berpedoman pada teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) seperti yang dijelaskan dalam tinjauan literatur sebelumnya.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Zeithaml-Parasuraman-Berry, 1990)

2.7 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep di atas, beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian.

2.8 Hipotesis

Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesa penelitian ini adalah:

Ha : Ada pengaruh faktor *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian) terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Ho : Tidak ada pengaruh faktor *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian) terhadap kualitas pelayanan kesehatan.