

## ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LEUWILIANG, KABUPATEN BOGOR

<sup>1</sup>Unjaya Ulmudin, <sup>2</sup>Tubagus Rifqy Thantawi, <sup>3</sup>Susi Melinasari.

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor

<sup>1</sup>bebeunjay@gmail.com, <sup>2</sup>trifqythan@febi-inais.ac.id, <sup>3</sup>susimelinasari@febi-inais.ac.id

### ABSTRACT

*The purpose of the research conducted was to analyze the guidelines and instructions for implementing services at the Leuwiliang Regional General Hospital (RSUD) in Bogor Regency, to analyze sharia management values that can be applied in the services of Leuwiliang Hospital in Bogor Regency. The subjects of this study were the head of human resources and patients who came to RSUD Leuwiliang, Bogor Regency. In this study, researchers used a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Based on this research, it was found that the management and form of service performed by the Leuwiliang Hospital in Bogor Regency had been adjusted to government standards which were directed directly by hospital leaders to employees to provide services to patients according to the direction of the central government, namely through Law Number 25 of 2009 concerning Services Public in order to achieve consumer satisfaction with the services provided. Leaders or superiors of RSUD Leuwiliang Bogor Regency have good performance and management in managing everything, especially employees or nurses to provide good service to patients in accordance with their knowledge and guidance from leaders without losing religious values and norms.*

*Key Words: Sharia Management, Public Services, Leuwiliang Hospital, Bogor Regency.*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis pedoman dan petunjuk pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Leuwiliang Kabupaten Bogor, Menganalisis nilai-nilai manajemen syariah yang dapat diterapkan dalam pelayanan RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor. Subyek penelitian ini adalah kepala bagian sumber daya manusia dan pasien yang datang ke RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa manajemen dan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor telah disesuaikan dengan standar pemerintah yang diarahkan langsung oleh pimpinan rumah sakit kepada pegawai untuk melakukan pelayanan kepada pasien sesuai arahan pemerintah pusat yakni melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar tercapainya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pimpinan atau atasan RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor memiliki kinerja dan manajemen yang baik dalam mengatur segala hal khususnya terhadap pegawai atau perawat agar memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan ilmu yang dimiliki serta bimbingan dari pimpinan tanpa menghilangkan nilai dan norma agama.

Kata-kata Kunci: Manajemen Syariah, Pelayanan Publik, RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor.

## I. PENDAHULUAN.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang khusus (*lex specialis*) bagi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Indonesia. Dalam undang-undang ini dijelaskan secara kongkret makna pelayanan, dimana pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundangan untuk setiap individu negara dan penduduk yang ada kaitannya dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disiapkan oleh penyedia jasa yang bersifat nirlaba. Dalam pasal 21 dijelaskan bahwa terdapat kewajiban kepada seluruh penyelenggara publik untuk menetapkan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (1) Dasar hukum; (2) Persyaratan; (3) Sistem, mekanisme dan prosedur; (4) Jangka waktu penyelesaian; (5) Biaya/tarif; (6) Produk pelayanan; (7) Sarana, prasarana dan/fasilitas; (8) Kompetensi pelaksana; (9) Pengawasan internal (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; (11) Jumlah pelaksana; (12) Jaminan pelayanan yang memberikan pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan; (13) Menjamin keamanan pelayanan sebagai jamaninan untuk memberikan rasa aman tanpa bahaya dan resiko keragu-raguan; (14) Evaluasi kinerja pelaksana.

Pemerintah kabupaten, sebagai salah satu penerima manfaat, berhak atas kinerja yang sangat baik dari penyedia layanan sebagai pegawai negeri. Untuk dapat menentukan pelayanan yang berkualitas maka dilakukan perbandingan antara persepsi penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkan dari karakteristik pelayanan institusi. Institusi memandang *beneficiary* sebagai raja yang harus dilayani dengan baik karena *beneficiary* menghasilkan keuntungan bagi institusi. Dengan hal tersebut berfungsi sebagai panduan, tolok ukur dan referensi ketika membandingkan persepsi manfaat untuk

memperbaiki kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan kesehatan kepada seluruh warga Negara.

Seperti yang telah ketahui, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Leuwiliang Kabupaten Bogor merupakan rumah sakit dengan kelas B yang sudah terakreditasi dengan mendapat sertifikat serta selalu berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas. RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor memiliki berbagai macam pelayanan di dalamnya, seperti yang telah dijelaskan dalam Standar Pelayanan minimal rumah sakit. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik, RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor harus mengetahui bagaimana cara melayani semua pasien yang ada di rumah sakit tersebut agar semua pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga pasien merasa haknya terpenuhi.

Pelayanan kesehatan menjadi konsen paling utama yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia, dimana masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Bogor masih sangat membutuhkan pelayanan kesehatan. Melemahnya pertumbuhan ekonomi di Bogor menjadi salah satu faktor pentingnya pelayanan kesehatan ini. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ini dibutuhkan kesadaran baik dari pihak RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor sebagai pemberi layanan publik ataupun dari masyarakat itu sendiri sebagai penerima pelayanan. Kesadaran dalam pelayanan ini tentunya harus juga di barengi dengan pemahaman tentang pelayan itu sendiri. Islam adalah agama yang memberikan pemahaman bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik sebagaimana dijelaskan dalam QS. Ali-Imran ayat 159;

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

Dengan rohmat Allah engkau (Muhammad) bersikap lembut terhadap mereka. Jika engkau keras dan berhati kasar, mereka pasti akan menjauh dari sekitarmu. Maka

*ampunilah mereka dan mohonlah ampunan untuk mereka dan dan bermusyawarah lah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu memmbulatkan tekad. Maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang yang bertawakal kepada-Nya” (Q.S. Ali Imran: 159).*

Pada dasarnya ayat di atas berisi perintah Allah Subhanahu wa Ta'ala kepada Nabi Muhammad Sholallahu Alaihi Wassalam supaya bersikap lemah-lembut kepada musuh-musuhnya. Tetapi dalam hal ini, Al-Qur'an merupakan tuntutan universal yang berlaku sepanjang masa, sehingga perilaku lemah lembut ini juga dapat diterapkan di berbagai situasi dan kondisi. Dalam Islam menuangkan suatu sistem ajaran yang berupa akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam itu sendiri adalah persamaan di antara makhluk, persaudaraan, semangat, tanggung jawab berorientasi kepada kebaikan, ketulusan, akhlak mulia, prinsip toleransi dan kedamaian.

RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah dalam penerapan pelayanan khususnya pelayanan berbasis Islami belum dapat diwujudkan secara menyeluruh dikarenakan adanya beberapa faktor yang menjadi kendala pada penerapannya. Adapun hasil wawancara dengan Ibu Rina Herayanti, S.KM bagian Sub. Kepegawaian yang menyatakan bahwa adapun kendala penerapan pelayanan Islami adalah faktor agama karena pasien yang datang ke RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor bukan hanya agama Islam saja tetapi seluruh agama dapat menjadi pasien RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor tanpa terkecuali. Kemudian faktor Sumber Daya Manusia atau SDM dimana SDM yang ada di RSUD Kabupaten Leuwiliang tidak semuanya beragama muslim contohnya seperti dokter spesialis yang bertugas di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor ada yang beragama Kristen dan Hindu. Beliau menambahkan bahwa RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor tetap memberikan pelayanan terbaik kepada pasien

muslim dan nonmuslim salah satunya dengan memberikan pendampingan seorang ustad kepada pasien muslim yang kondisinya kritis untuk mendoakannya begitupun dengan agama lain diberikan juga pendampingan sesuai dengan agama pasien. Karyawan ataupun staff yang beragama muslim mengutamakan etika pelayanan secara Islami dimana dalam mengawali pelayanan dengan berdoa terlebih dahulu dan mengucapkan salam dan membalas salam jika ada pasien yang mengucapkannya.

Dapat dikatakan bahwa dalam penerapan nilai-nilai Islami dalam pelayanan di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor cenderung sulit untuk diterapkan, akan tetapi tidak ada kemungkinan juga bisa diterapkan walaupun tidak sebaik dan sesempurna dengan etika pelayanan Islami yang seharusnya dikarenakan penerapan pelayanan Islami di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor harus menyesuaikan situasi dan kondisi. Oleh sebab itu penulis tertarik mengambil judul Analisis Manajemen Syari'ah dalam Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

## II. TINJAUAN PUSTAKA.

### II.1. Manajemen.

Manajemen berasal dari kata *managere* yang diartikan ke dalam bahasa Inggris sebagai kata kerja untuk mengelola. Kata benda "manajemen" dan "manajer" berarti orang yang menjalankan fungsi manajerial. Manajemen diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi majemen (Usman, 2006: 3).

Pada kamus kata *manage* memiliki arti: (1) pengendalian dan pengawasan (*control and supervision*); (2) merawat (memperlakukan dengan hati-hati); (3) untuk melakukan bisnis atau urusan; (4) *to reach one's goal* (mencapai tujuan tertentu) (Syamsudduha, 2004: 16).

Konsep manajemen adalah kegiatan pencapaian tujuan dan sasaran utama yang te

lah ditetapkan melalui penggunaan kata manajer. (Purwanto, 2008: 7).

Beberapa definisi yang telah dijelaskan diatas mempunyai tujuan yang sama dan karenanya dapat diturunkan dengan cara yang berbeda, yaitu

1. Manajemen adalah usaha atau kegiatan untuk mencapai target dengan sebuah proses.
2. Manajemen adalah sistem kerja sama dengan pembagian peran yang jelas.
3. Manajemen secara optimal melibatkan kontribusi orang, uang, fisik, dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif.

Sesuai dengan konsep kepemimpinan Islam diartikan dengan kata al-tadbir (peraturan). Kata ini merupakan turunan dari kata dabbara (memerintah) yang terdapat di banyak dalam Al-Qur'an, misalnya dalam firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala QS. As-Sajdah Ayat 5:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ  
كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: "Dia mengatur segala urusan dari langit kebumi, kemusisn (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (Q.S. As-Sajdah: 5)

Dari isi ayat diatas jelas bahwa Allah Subhanahu Wa Ta'ala adalah Pengatur Alam (Al-Mudabbir/Pengelola). Keteraturan alam semesta ini adalah bukti kekuasaan dan kebesaran Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam mengatur alam ini. Akan tetapi, karena manusia ciptaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala telah diangkat sebagai khalifah di bumi, maka mereka harus mengatur dan mengatur bumi dengan sebaik-baiknya karena Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang mengatur alam semesta ini.

Pembahasan tentang manajemen sudah pasti tidak akan terlepas dari empat komponen yang ada, yaitu. Merencanakan, Mengatur, Mengoperasikan, dan Memimpin. Keempat komponen tersebut dijelaskan

dalam beberapa ayat Al-Quran dan Hadits. Untuk lebih jelasnya secara berurutan sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan (*Planning*).

*Planning* ialah proses utama ketika Anda ingin bekerja baik dalam bentuk ide maupun kerangka kerja agar tujuan yang Anda kejar mencapai hasil yang optimal. Perencanaan merupakan salah satu tugas pertama manajemen untuk mencapai tujuan dengan efektif serta efisien. Anderson mendefinisikan bahwa perencanaan adalah visi masa depan dan memberikan kerangka kerja untuk mengarahkan operasi atau tindakan masa depan (Syafarudin & Nasution, 2005: 77).

#### 2. Pengorganisasian (*Organizing*).

Setelah mempelajari tentang tujuan, cara dan teknik/metode untuk mencapai tujuan, manajer mengambil tindakan organisasi agar rencana dapat dilaksanakan dengan sukses. Pengorganisasian adalah proses pengorganisasian, pembagian dan pendistribusian kerja, kekuasaan sumber daya diantara para anggota organisasi. Stoner menjelaskan bahwa pengorganisasian adalah suatu proses di mana beberapa orang dengan bersama dan terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu. (Engkoswara & Komariah, 2012: 95).

#### 3. Pelaksanaan (*Actuating*).

Pelaksanaan pekerjaan merupakan aspek terpenting dari kegiatan manajemen, karena merupakan pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri, sehingga semua anggota kelompok dari atas sampai bawah berusaha untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di targetkan sebelumnya, dengan cara yang baik dan benar. Kondisi yang dapat dikelompokkan dalam fungsi implementasi ini adalah: *directing commanding, leading* dan

*coordinating*. (Tantowi, 1983: 74).

#### 4. Pengawasan (*Controlling*).

Dalam Al-Qur'an, pengendalian bersifat transenden, menimbulkan disiplin internal (pendisiplinan diri dari dalam). Oleh karena itu, di era generasi Muslim pertama, motif mereka bekerja adalah Allah saja, bahkan dalam hal-hal duniawi yang kini dianggap duniawi. (Engkoswara & Komariah, 2012: 96).

## II.2. Pelayanan Publik.

Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa semua pelayanan yang diberikan oleh lembaga negara di pusat, daerah dan perusahaan negara atau perusahaan daerah baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam kerangka pelaksanaan peraturan.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 meliputi seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 20002, mengklasifikasikan tiga jenis pelayanan instansi pemerintah serta BUMN atau BUMD. Pengelompokan jenis-jenis jasa tersebut didasarkan pada karakteristik dan jenis operasi serta produk jasa yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif.
2. Pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat didefinisikan untuk melayani kebutuhan orang atau komunitas yang tertarik pada organisasi sesuai dengan prinsip dan prosedur yang ditetapkan. Pada saat yang sama, situasi masyarakat saat ini berkembang sangat dinamis, taraf hidup masyarakat

meningkat, yang merupakan indikasi dari hal tersebut *empowering* yang dialami oleh masyarakat. (Thoha, 2011: 15).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang ini menjamin bahwa keputusan dan/atau tindakan badan dan/atau penguasa negara terhadap warga masyarakat tidak dapat dilakukan secara sewenang-wenang. Dengan adanya undang-undang ini, masyarakat tidak begitu saja menjadi subjek kekuasaan negara. Selain itu, undang-undang ini adalah perubahan atau revisi atas asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang telah di contohkan pada ketatanegaraan selama puluhan tahun dan telah dibuktikan dalam norma hukum yang mengikat.

Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan realisasi dari hubungan dan batasan tentang hak, tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap individu yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## II.3. Pelayanan Kesehatan Islami.

Pelayanan kesehatan Islami meliputi segala bentuk kegiatan kedokteran dan keperawatan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Profesi kedokteran dan keperawatan merupakan profesi yang memiliki nilai religius, melayani manusia dan kemanusiaan (*humanistik*) serta mengutamakan kesehatan individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dengan pendekatan holistik (Lamsudin, 2002: 1).

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat interpersonal, Tanggung Jawab, Semangat Persaudaraan, Kebaikan, Keadilan, Kejujuran, Amanah, Pengabdian/Ibadah, Ketulusan, Kesucian, Mengutamakan Tugas, Memberi Bantuan, Karakter Mulia, Prinsip Toleransi, Kebijakan dan Kedamaian. Dalam menjalani kehidupan, setiap muslim diperintahkan untuk menjadi pribadi yang dapat berguna bagi orang lain sebagai bentuk

manifestasi *khaira ummah* (umat yang terbaik). Sabda Rasulullah Sholallahu Alaihi Wassalam:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ يَأْتِفُ وَيُؤَلِّفُ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْتِفُ، وَلَا يُؤَلِّفُ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ رِوَاةُ الطَّبْرَائِي وَالدَّارِ الْفُطَيْي

Artinya: *Dari Jabir berkata: Rasulullah Sholallahu Alaihi Wassalam. bersabda: "Orang beriman itu bersikap ramah, serta tidak ada kebaikan untuk orang yang tidak bersikap ramah, dan sebiknya manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya". (H.R. Thabrani dan Darul Quthni: 5937).*

Islam juga menganjurkan pemeluknya untuk memperlakukan seseorang dengan baik atau melakukan pelayanan yang terbaik karena pada hakikatnya mereka telah berbuat baik untuk dirinya sendiri.

### III. METODE PENELITIAN.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), mengamati setiap kejadian di lapangan atau fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Kualitatif adalah salah satu proyek penelitian ilmiah yang keluar dari cabang filsafat yang disebut positivisme logis, yang didasarkan pada aturan ketat logika, kebenaran, hukum, aksioma, dan prediksi. (Danim, 2002: 33), sedangkan informasi deskriptif dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar bukan angka. Kalaupun ada angka, sifatnya hanya mendukung. Data dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain (Danim, 2002: 51). Data dan informasi dalam penelitian ini didapatkan dari RSUD Leuwiliang Bogor. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi.

Wawancara ialah kegiatan bertemunya dua orang diman sebuah informasi dan ide dipertukarkan melalui

tanya jawab untuk memahami pentingnya topik tertentu. Metode wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berperan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan juga pasien. Peneliti melakukan wawancara Kepala Sub. Bagian Kepegawaian dan pasien yang datang. Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lalu, berbentuk tulisan gambar atau karya-karya, dalam hal ini peneliti menggunakan *website*, brosur serta dokumen-dokumen lainnya yang sesuai dengan judul peneliti.

Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis dan pengolahan data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Reduksi data ialah proses selektif yang berfokus pada penyederhanaan dan pengabstraksian perubahan data yang mentah yang didapatkan dari kumpulan data lapangan. Penyajian data merupakan sebagai kumpulan data terstruktur yang menawarkan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penarikan simpulan merupakan upaya menemukan atau memahami makna, keteraturan, pola aliran kausal, atau proporsi.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

Manajemen dan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor telah disesuaikan dengan standar pemerintah yang diarahkan langsung oleh pimpinan rumah sakit kepada pegawai untuk melakukan pelayanan kepada pasien sesuai arahan pemerintah pusat yakni melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 agar tercapainya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pimpinan atau atasan memiliki kinerja dan manajemen yang baik dalam mengatur segala hal khususnya terhadap pegawai atau perawat agar memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan ilmu yang dimiliki serta bimbingan dari pimpinan

dengan tidak meninggalkan nilai dan norma agama.

Adapun hasil penilaian dari Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) yang dilakukan oleh pihak RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor pada tahun 2020 dimana hasil penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1  
Nilai Index Kepuasan Masyarakat  
Di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor  
Tahun 2020

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM
1	Persyaratan	77.84
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	74.97
3	Waktu Penyelesaian	72.32
4	Biaya/Tarif	82.86
5	Produk Jenis pelayanan	76.75
6	Kompetensi Pelaksana	79.05
7	Prilaku Pelaksana	79.48
8	sarana dan prasarana	75.36
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.20

Sumber: RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor, 2021.

Penjelasan tabel diatas menerangkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor masih dapat dibilang baik dimana nilai IKM nya diatas 50.00. Akan tetapi nilai IKM tersebut dapat berubah kapan saja bisa menjadi lebih baik atau malah menjadi tidak baik tergantung kebijakan yang diterapkan oleh pihak RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor.

RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor telah melaksanakan manajemen pelayanan sesuai dengan petunjuk pemerintah tanpa meninggalkan norma-norma Syariah. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Ibu Rina Herayanti sebagai Sub. Bagian Kepegawaian RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor menerangkan bahwa:

“Pelayanan kepada pasien selalu mengikuti prosedur dan petunjuk dari pemerintah sesuai dengan UU, selain menjalankan pelayanan sesuai arahan UU dan peraturan rumah sakit tetap pihak RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor tidak meninggalkan nilai atau norma-norma keagamaan. Dikarenakan RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor tidak hanya menerima pasien yang agamanya muslim akan tetapi pasien yang agamanya non-muslim kami terima. Walaupun demikian pendampingan keagamaan dari pihak RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor selalu disiapkan untuk masing-masing agama. Salah satu contohnya kami menyiapkan Ustad untuk pasien muslim yang membutuhkan doa untuk pasien yang kritis begitu juga dengan pasien yang agamanya non-muslim disediakan orang untuk membatu doa, sebelum melakukan tindakan medis dokter dan petugas selalu meminta ijin kepada keluarga dan pasien yang bersangkutan. Selain itu di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor juga tenaga medis atau Dokter tidak hanya dari muslim tetapi non-muslim juga banyak. Walaupun demikian nilai atau norma agama selalu kami utamakan walau dapat dibilang belum maksimal”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan Syariah tidak dapat diterapkan secara maksimal di RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor karena pasien yang datang bukan hanya dari golongan Muslim akan tetapi Non-muslim juga banyak yang berobat ke RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor. Selain itu tenaga medis baik itu Dokter ataupun perawat bahkan karyawan biasa tidak semuanya beragama muslim, walaupun demikian pihak RSUD tidak meninggalkan norma atau nilai agama dalam manajemen pelayanan.

## V. SIMPULAN.

Berdasarkan hasil analisis dan tinjauan teoritis, maka dapat diambil simpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor telah sesuai dengan arahan dan petunjuk pemerintah pusat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kemudian dituangkan kedalam peraturan rumah sakit melalui SK peraturan atau SOP dan mensosialisasikan kepada seluruh karyawan.
2. Masih terdapat ketidakpuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit hal tersebut dapat disebabkan karena ketidak pahaman karyawan atau petugas tentang tugas pokoknya masing-masing.
3. Untuk penerapan manajemen pelayanan syariah, RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor belum dapat menerapkan manajemen pelayanan syariah secara keseluruhan dikarenakan pasien, dokter, karyawan atau petugas tidak hanya beragama Muslim tapi banyak juga Non-Muslim. Walaupun demikian RSUD Leuwiliang Kabupaten Bogor tidak meninggalkan nilai dan norma agama dalam melaksanakan tugasnya.

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah

- Aan, Komariah dan Engkoswara. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Akbar, Usman. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjasi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mariono, dkk. 2008. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Bandung: Refika. Aditama.
- Miftah Thoha. 2011. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Purwanto. 2008. *Evaluasi Hasil Belajar*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Syafaruddin dan Irwan, N. 2005. *Manajemen Pembelajaran*, Jakarta: *Quantum Teaching*.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang