

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas tinjauan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan penelitian adalah: (1) Konsep Penerapan Nilai Islami, (2) Konsep Loyalitas Pasien, (3) Kerangka Konsep, (4) Hipotesisi Penelitian.

### **2.1 Konsep Penerapan Nilai Islami**

#### **2.1.1 Pengertian Penerapan Nilai Islami**

Penerapan nilai islami merupakan pelayanan kesehatan yang di desain untuk memberikan pelayanan bagi pasien muslim sesuai prinsip-prinsip islam dengan mengedepankan penggunaan produk yang halal, suasana yang islami, dan pelayanan yang sesuai tujuan syariah (Farhan, 2022). Penerapan nilai-nilai islami perlu dikukuhkan dengan sertifikasi rumah sakit syariah. Hal tersebut penting dilakukan untuk memberikan keyakinan bagi pasien yang beragam islam bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai nilai-nilai islam, sehingga tidak ada keraguan baginya menerima pelayanan (Jabbar, 2020).

Penerapan nilai islami dalam pelayanan kesehatan masyarakat tentu menjadi hal yang sangat penting, mengingat mayoritas masyarakat di Indonesia adalah muslim (Wulandari, 2022). Pelayanan dalam islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Pelayanan yang islami merupakan prinsip kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya (Aningrum, 2018). Nilai-nilai islam mengacu pada dasar agama islam yaitu Al-Qur'an, kemudian dikembangkan dalam pemahaman para ulama dalam bentuk ijtihad yang meliputi qiyas dan ijma' yang diakui (Wedra, 2017).

Penerapan prinsip-prinsip islami di rumah sakit mencakup beberapa hal, diantaranya staf rumah sakit harus memahami prinsip islami seperti menutup aurat, sholat 5 waktu, tidak merokok, dan bekerja dengan baik, memiliki penasihat islami didalam struktur organisasi rumah sakit, kegiatan operasional karyawan sesuai SOP (*standar operasional prosedur*) berprinsip pada islami, dan menggunakan teknologi sesuai ketentuan islami (Dewi, 2020).

Penerapan prinsip-prinsip islami dalam pelayanan di rumah sakit berdampak positif. Rumah sakit islami dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien, meningkatkan kesembuhan fisik serta memenuhi kebutuhan spiritual pasien, sehingga pasien dapat mengambil hikmah dengan rasa sabar dan berdoa (Zailani, 2016). Selain itu, penerapan islami di rumah sakit dapat meningkatkan kesadaran pegawai untuk doa pagi, mengaplikasikan panduan beribadah kepada pasien dan menyediakan bacaan islami (Sharif, 2019).

Nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan (Sudiyanto, 2019) yaitu:

1. Ikhlas

Ikhlas sangat penting dalam amal perbuatan dan merupakan prinsip dasar tauhid. Bahkan sudah menjadi pandangan umum, sesuatu tindakan yang tidak dibarengi dengan hati yang ikhlas maka dipandang tidak bernilai sebagai kebaikan dalam pandangan manusia maupun dalam pandangan Allah SWT. Sifat ini dianggap manusia sebagai hal yang sepele, padahal sifat ini mempunyai nilai

yang tinggi atas terkabulnya amal perbuatan dan merupakan syarat diterimanya ibadah (Rahman, 2016).

## 2. Amanah

Nabi Muhammad SAW memiliki sifat amanah. Beliau dapat menjaga rahasia, mengetahui apa yang seharusnya disampaikan dan mengetahui apa yang tidak perlu disampaikan. Beliau menyampaikan segala perkara sesuai dengan porsinya, tidak ditambahkan ataupun dikurangkan. Dalam menyampaikan amanah seseorang harus bersifat adil, amanah tersebut harus diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya (Widya, 2018)

## 3. Sabar

Dalam Al-Qur'an sabar merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap mukmin dalam berbagai situasi dan kondisi. Sabar merupakan salah satu sikap utama yang menempati kedudukan cukup tinggi di dalam ajaran islam (Sopyan, 2018).

## 4. Ramah

Sebagai pemberi layanan kesehatan di rumah sakit diharapkan selalu ramah, lembut, dapat dipercaya, terampil, dan memiliki tanggung jawab moral yang baik (Roymond, 2013).

## 5. Istiqomah

Istiqomah merupakan menjalani jalan yang lurus tidak lain adalah agama yang lurus (islam), tidak menyimpang darinya, ke kanan atau ke kiri. Istiqomah mencakup melakukan seluruh ketaatan, dan meninggalkan seluruh yang dilarang (Yazid, 2019).

### 2.1.2 Indikator Penerapan Nilai Islami

Indikator penerapan nilai islami di rumah sakit islam (Rachmadi, 2015) yaitu:

#### 1. Pelayanan kesehatan yang islami di Rumah Sakit Islam

Pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang islami merupakan segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah islam. Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang islami dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah islam, medik dan keperawatan yang mencakup : (1) Menerapkan konsep, teori, dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada al-qur'an dan hadis, (2) Melaksanakan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan islami melalui kegiatan-kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*), (3) Mempertanggung jawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*), (4) Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah, (5) Bekerjasama dengan tenaga kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medik dan asuhan keperawatan yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*) (Rachmadi, 2015).

#### 2. SDM yang terlibat dalam pelayanan kesehatan yang islami

Sebagai hamba Allah para dokter dan perawat yang bekerja di rumah sakit

islam adalah seorang muslim yang mempunyai tujuan hidup *hasanah fid-dunya* dan *hasanah fil-akhirah*. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan yang islami di rumah sakit, para dokter dan perawat muslim haruslah mencerminkan pada pengetahuan, sikap, dan keterampilan (Rachmadi, 2015).

### 3. Sifat-sifat yang harus dimiliki oleh dokter dan perawat muslim

Islam telah menetapkan beberapa sifat-sifat terpuji bagi manusia. Secara khusus, dokter dan perawat muslim yang melaksanakan pelayanan kesehatan harus mempunyai sifat-sifat sebagai berikut : (1) Tulus ikhlas karena Allah (Al-Bayyinah [98]: 5), (2) Penyantun (Al-A'raf [7], 56: Al-Baqarah [2]: 263), (3) Ramah (Ali Imron [3]: 159), (4) Sabar (Asy-Syuara [26]: 43), (5) Tenang (Hadis Riwayat Ibnu Sa'ad), (6) Tegas (Hadis Riwayat Ahmad dan Bukhari), (7) Patuh pada peraturan (Riwayat Bukhari, Muslim, dan Abu Daud), (8) Bersih (At-Taubah [9]: 108), Al-Muddatsir [74]: 4; Hadis Riwayat Abu Daud), (9) Penyimpan rahasia (An-Nisa [4]: 148, An-Nur [24]: 19, Hadis Riwayat Ibnu Majjah, Abu Daud, Muslim, Abu Hurairah), (10) Dapat dipercaya (Al-Mukminun [23]: 1-11, Al-Anfal [8]: 27, An-Nisa [4] 58, Hadis Riwayat Ahmad), (11) Bertanggung jawab (Al-Isra' [17]: 36, Hadis Riwayat Ibnu Hibban, Anas bin Malik, dan Ahmad) (Rachmadi, 2015).

### 4. Organisasi manajemen rumah sakit yang islami

Secara umum organisasi manajemen rumah sakit yang islami mencakup kegiatan sebagai berikut : (1) Menerapkan teori manajemen dan kepemimpinan berdasarkan kaidah-kaidah islam, (2) Melakukan fungsi manajemen dengan berpedoman akhlakul karimah, (3) Pimpinan rumah sakit bertindak sebagai

ulama dan umara untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan kesehatan, (4) Pimpinan rumah sakit menjadi contoh yang baik (*uswatun hasanah*) dalam berperan sebagai tenaga medis dan perawat profesional islam (Rachmadi, 2015).

#### 5. Lingkungan yang islami di rumah sakit islam

Lingkungan yang islami di rumah sakit islam tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan (ada masjid, shalat berjama'ah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya kesehatan dan islami), kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan yang bekerja di rumah sakit (Rachmadi, 2015).

### 2.1.3 Dimensi Penerapan Nilai Islami

Dimensi penerapan nilai islami (Indah, 2020) yaitu:

#### 1. *Work Intention*

Niat melakukan suatu pekerjaan yang terpuji dalam kegiatan pelayanan kesehatan, perbuatan baik memiliki posisi utama dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan yaitu dengan maksud untuk mendekatkan diri dan meningkatkan iman kepada Allah SWT (Indah, 2020).

#### 2. *Trusteeship*

Dalam pelayanan kesehatan kepercayaan (amanah) merupakan anjuran bagi umat muslim agar memiliki modal sosial terhadap pasien serta masyarakat sekitar (Indah, 2020).

#### 3. *Work Type*

Pengamatan terhadap meningkatnya pemeluk agama islam di arab membuat wilayah tersebut sebagai salah satu pusat bisnis pada masa itu. Pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit merupakan jasa merawat serta menyembuhkan pasien, dan dalam hal ini adalah suatu kegiatan yang mendatangkan keberkahan (Indah, 2020).

#### 4. *Work Result for Islamic Ummah*

Dalam islam, aktivitas pelayanan kesehatan yang tidak menghasilkan keuntungan secara spesifik untuk pasien jika aktifitas yang merugikan saudara beragama lain sangat tidak dianjurkan. Kegiatan yang benar yaitu saling menguntungkan memberikan kekuatan dan potensi bagi pasiennya (Indah, 2020).

## **2.2 Konsep Loyalitas Pasien**

### **2.2.1 Definisi Loyalitas Pasien**

Loyalitas merupakan istilah kuno secara tradisional yang dilambangkan untuk memberikan kesetiaan. Dalam kondisi pelayanan, loyalitas sebagai tanda kesetiaan pelanggan untuk selalu berlangganan di layanan tersebut dengan jangka panjang dengan menggunakan dan membeli barang yang telah disediakan secara berulang dan bisa juga secara eksklusif, dengan di buktikan merekomendasikan produk atau jasa di layanan tersebut kepada teman dan rekan-rekannya (Kurniawan, 2016). Selain itu loyalitas pelanggan menjadi komitmen di tunjukan dengan sikap yang sangat positif dan dapat di lihat pengunjungan berulang yang konsisten. Pentingnya mendapatkan rasa kepuasan pelanggan sehingga terjaminnya rasa loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan tersebut (Fajar & Hasibuan, 2016).

Loyalitas pasien merupakan komitmen antara pasien dengan tenaga kesehatan yang akan bertahan dan memiliki kepercayaan khusus terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit secara mendalam untuk berkunjung kembali dalam melakukan penyembuhan secara konsisten dimasa yang akan datang. Pasien dengan loyalitas belum tentu puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit cenderung akan loyal terhadap tenaga kesehatan (Nazarudin, 2017).

Loyalitas pasien merupakan kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan ketat diantara penyedia layanan kesehatan (Zhou et al, 2017). Loyalitas pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan dari suatu rumah sakit (Sari et al, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk menggunakan kembali fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien**

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien (Lepojevic & Dukic, 2018) yaitu:



1. Persepsi kualitas pelayanan (*Perceived Quality of Service*)

Persepsi kualitas pelayanan muncul dari pemenuhan harapan pelanggan, yaitu antara harapan pelanggan dan pandangan pengguna jasa layanan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Lepojevic & Dukic, 2018).

2. Kepuasan pelanggan (*Satisfaction of Customers*)

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa yang timbul sebagai akibat dari membandingkan nilai yang diharapkan dan yang diterima (Lepojevic & Dukic, 2018).

3. Kepercayaan pelanggan (*Customer Trust*)

Kepercayaan merupakan faktor penting dari perilaku konsumen saat proses penggunaan jasa atau produk. Kepercayaan muncul sebagai hasil dari keseluruhan pengalaman pelanggan dengan jasa pelayanan, serta karakteristik berwujud dan tidak berwujud (Lepojevic & Dukic, 2018).

4. Komitmen pelanggan (*Customer Commitment*)

Hubungan yang dibangun atas dasar kepercayaan dan komitmen merupakan janji bahwa upaya untuk menjaga dan mengembangkan hubungan di masa depan akan membawa manfaat bersama. Hal itu akan memperkuat kepercayaan dan komitmen, meningkatkan loyalitas pelanggan dan kinerja hubungan secara keseluruhan (Lepojevic & Dukic, 2018).

### **2.2.3 Tahapan Loyalitas Pasien**

Proses seorang calon konsumen menjadi konsumen yang loyal terhadap produk atau jasa tertentu terbentuk melalui beberapa tahapan (Herawaty, 2017) yaitu:

1. Terduga (*suspects*)

Meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan produk atau jasa yang di tawarkan (Setiawan, 2017).

2. Prospek (*prospects*)

Orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Meskipun belum melakukan pembelian, para prospek telah mengetahui keberadaan perusahaan dan produk atau jasa yang ditawarkan karena telah direkomendasikan oleh seseorang (Irfan, 2020).

3. Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospects*)

Prospek yang telah mengetahui keadaan produk atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan produk atau jasa tersebut (Irfan, 2020).

4. Konsumen awal (*first time customer*)

Pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru (Oktariani, 2020)

5. Konsumen berulang (*repeat customer*)

Konsumen yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula (Oktariani, 2020).

#### 6. Klien

Klien membeli semua produk atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Mereka membeli secara teratur. Hubungan dengan jenis konsumen ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh dengan produk pesaing (Sopiah *et al*, 2013).

#### 7. Pendukung (*advocates*)

Seperti halnya dengan klien, pendukung membeli produk atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli produk atau jasa perusahaan atau merekomendasikan produk perusahaan tersebut pada orang lain (Sopiah *et al*, 2013).

#### 8. Mitra

Mitra merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan, berlangsung secara terus menerus karena kedua belah pihak melihatnya sebagai sebuah hubungan yang saling menguntungkan (Setiawan, 2017).

### 2.2.4 Karakteristik Loyalitas Pasien

Karakteristik pelanggan yang merasakan loyalitas pada dirinya (Mu'ah & Masram, 2014) yaitu:

#### 1. *Prisoner*

Merupakan konsumen yang melakukan pembelian ulang karena merasa puas terhadap alternatif jasa pelayanan yang seadanya, sehingga mereka tetap setia meskipun tidak terpuaskan oleh jasa pelayanan yang telah diberikan oleh

rumah sakit.

## 2. *Detached Loyalist*

Merupakan konsumen yang melakukan pembelian ulang karena tingginya biaya untuk melakukan perpindahan jasa lebih mahal, dibandingkan manfaat ketika melakukan perpindahan ke rumah sakit lain. Meskipun kurang merasa puas, konsumen akan tetap berlangganan karena penggunaan ulang jauh lebih mudah, efektif dan efisien daripada harus menggunakan jasa layanan baru yang belum tau seperti apa sebelumnya.

## 3. *Purchased Loyalist*

Merupakan konsumen yang melakukan penggunaan kembali karena harga yang terjangkau murah, sering adanya promosi, dan adanya penghargaan atau pemberian harga khusus pada konsumen yang bekerjasama dan sering menggunakan jasa pelayanan tersebut, maka konsumen akan berpengaruh untuk berpindah ke rumah sakit tersebut.

## 4. *Satisfied Loyalist*

Merupakan klien yang kebutuhannya sudah dapat terpenuhi dengan baik dan merasa puas dengan jasa pelayanan yang telah konsumen dapatkan, sehingga tidak ada sebuah alasan untuk berpindah ke rumah sakit lainnya. Akan tetapi konsumen ini masih cukup mempertimbangkan masalah harga.

## 5. *Apostles*

Merupakan konsumen yang sangat merasakan loyal pada rumah sakit, memiliki semangat yang tinggi untuk menggunakan kembali, mudah menerima perubahan-perubahan kecil yang terjadi seperti: perubahan biaya, dan konsumen

akan merekomendasikan ke orang lain.

### **2.2.5 Indikator Loyalitas Pasien**

Indikator loyalitas pasien menurut (Rismawati, 2018) berdasarkan perilaku konsumen sebagai berikut:

1. *Repeat Purchase*, melakukan pembelian berulang secara teratur
2. *Pay Afore*, membeli antara lini produk dan jasa
3. *Advocate*, mereferensikan kepada orang lain
4. *Retention*, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari perusahaan lain

### **2.2.6 Dampak Loyalitas Pasien**

Dampak loyalitas pasien (Tjiptono, 2016) meliputi:

1. Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung merupakan bentuk pelayanan yang bisa dirasakan. Bukti langsung yaitu berupa sarana dan prasarana yang ada dan memadai, alat bantu pelayanan yang digunakan, penampilan karyawan dan bentuk pelayanan yang dapat dilihat langsung atau dirasakan pelanggan (Tjiptono, 2016).

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tanggap, seperti karyawan yang cepat dan tepat dalam melayani, pelanggan selalu mendapatkan bantuan atau informasi dengan jelas dari karyawan yang melayani dan dalam memberikan pelayanan. Instansi harus mendengar suara pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran mereka (Tjiptono, 2016).

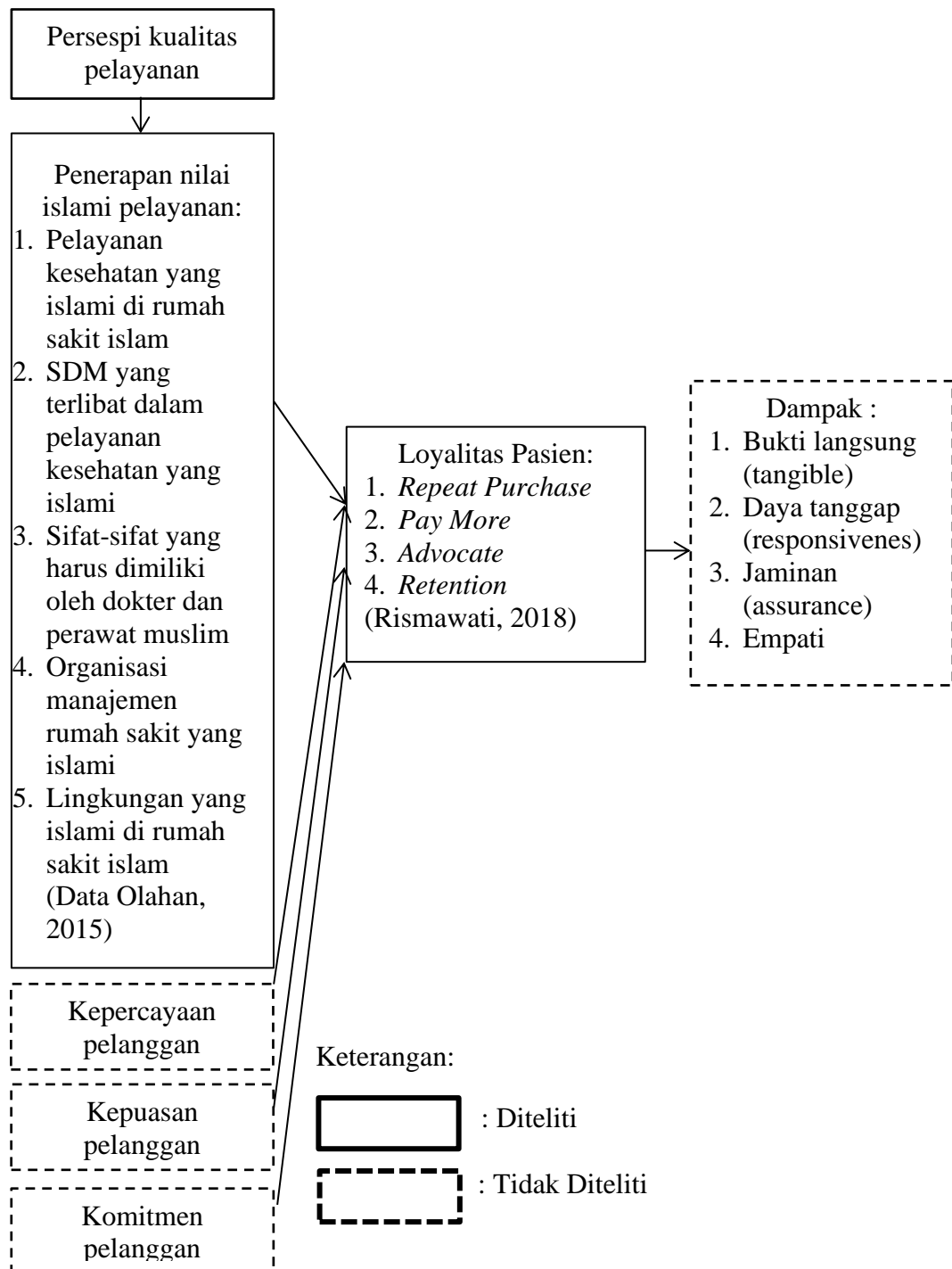
3. Jaminan (*assurance*)

Perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan juga berarti para karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah dari pelanggan (Tjiptono, 2016).

#### 4. . Empati

Empati merupakan perhatian yang diberikan dengan tulus secara individual untuk pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, seperti kemudahan pelanggan dalam menghubungi instansi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kebutuhan pelanggan lainnya (Tjiptono, 2016).

## **2.3 Kerangka Konsep**



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Hubungan Penerapan Nilai Islami dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan

Dari kerangka konsep di atas dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu persepsi kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan, kepuasan pelanggan (Lepojevic & Dukic, 2018). Persepsi kualitas pelayanan muncul dari pemenuhan harapan pelanggan, yaitu antara harapan pelanggan dan pandangan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan pelanggan muncul sebagai hasil dari keseluruhan pengalaman pelanggan dengan jasa pelayanan, serta karakteristik berwujud dan tidak berwujud. Komitmen pelanggan merupakan janji bahwa upaya untuk menjaga dan mengembangkan hubungan di masa depan akan membawa manfaat bersama, hal ini akan memperkuat kepercayaan dan komitmen pelanggan. Kepuasan pelanggan yaitu perasaan puas atau kecewa yang timbul sebagai akibat dari membandingkan nilai yang diharapkan dan yang diterima. Penerapan nilai islami dalam pelayanan yaitu pelayanan kesehatan yang islami di rumah sakit islam, SDM yang terlibat dalam pelayanan kesehatan yang islami, sifat-sifat yang harus dimiliki oleh dokter dan perawat muslim, organisasi manajemen rumah sakit yang islami, lingkungan yang islami di rumah sakit islam (Rachmadi, 2015). Indikator dari loyalitas yaitu *repeat purchase* (melakukan pembelian berulang secara teratur), *pay more* (membeli antar lini produk dan jasa), *advocate* (merefereasikan kepada orang lain), *retention* (menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari perusahaan lain) (Rismawati, 2018).

## 2.4 Hipotesis Penelitian



Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang diharapkan bisa menjawab suatu pertanyaan dalam penelitian (Nursalam, 2014).

Dari masalah penelitian dapat dihasilkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Ada hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

### **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**