

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT*
PADA KINERJA PERUSAHAAN
DALAM PERSPEKTIF ETIKA PELAYANAN ISLAM
(Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang)**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E.)**

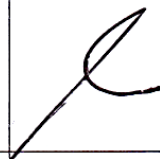

Oleh:

**M. FAUZI
NIM. 50422013**

**PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

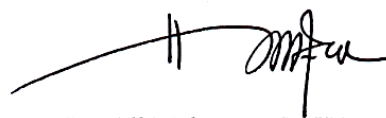
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : M. Fauzi
NIM : 50422013
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Judul : Implementasi *Service Excellent* Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang)

No	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag Pembimbing I		16-1-2024
2	Dr. Ali Muhtarom, M.H.I Pembimbing II		7/2 2024

Pekalongan, 05 Februari 2024

Mengetahui:
An. Direktur,
Ketua Program Studi
Magister Ekonomi Syariah



Dr. Ali Muhtarom, M.H.I
NIP. 19850405 201903 1 007





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PASCASARJANA**

Jalan Kusuma Bangsa Nomor 9 Pekalongan Kode Pos 51141 Telp. (0285) 412575
www.pps.uingusdur.ac.id email: pps@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Tesis dengan Judul “IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* PADA KINERJA PERUSAHAAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA PELAYANAN ISLAM (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT QOLBU INSAN MULIA KABUPATEN BATANG)” yang disusun oleh:

Nama : M. Fauzi
NIM : 50422013
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan pada tanggal 19 Maret 2024.

Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Sidang	Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. 19710115 199803 1 005		25/03/2024
Sekretaris Sidang	Dr. Ali Muhtarom, M.H.I. 19850405 201903 1 007		25/03/2024
Penguji Utama	Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. 19750211 199803 2 001		25/03/2024
Penguji Anggota	Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. 19820527 201101 1 005		25/03/2024

Mengetahui:



Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag.
19710115 199803 1 005

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister), baik di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekalongan, 5 Februari 2024
Yang membuat pernyataan,



M. Fauzi
NIM 50422013

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif		
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Š	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	ha'	Ha	Ha
ء	hamzah	~	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh *syaddah* ditulis rangkap.

Contoh : نزل = *nazzala*

بيهن = *bihinna*

III. Vokal Pendek

Fathah (o`_) ditulis a, *kasrah* (o_) ditulis I, dan *dammah* (o _) ditulis u.

IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis a, bunyi I panjang ditulis i, bunyi u panjang ditulis u, masing-masing dengan tanda penghubung (~) di atasnya.

Contoh :

1. Fathah + alif ditulis a, seperti فلا ditulis *fala*.
2. Kasrah + ya' mati ditulis I seperti تفصيل: ditulis *tafsil*.
3. Dammah + wawu mati ditulis u, seperti أصول, ditulis *usul*.

V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati ditulis ai الزهيلي ditulis *az-Zuhaili*
2. Fathah + wawu ditulis au الدولة ditulis *ad-Daulah*

VI. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis ha. Kata ini tidak diperlakukan terhadap arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikendaki kata aslinya.
2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h, contoh: بداية الهداية ditulis *bidayah al-hidayah*.

VII. Hamzah

1. Bila terletak diawal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vocal yang mengiringinya, seperti أن ditulis *anna*.
2. Bila terletak diakhir kata, maka ditulis dengan lambing apostrof, (,) seperti شيءٍ ditulis *syai,un*.
3. Bila terletak ditengah kata setelah vocal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya, seperti ربائبٍ ditulis *raba'ib*.
4. Bila terletak ditengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambing apostrof (,) seperti تلخنون ditulis *ta'khuzuna*.

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila ditulis huruf qamariyah ditulis al, seperti البقرة ditulis *al-Baqarah*.
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'I' diganti denganhuruf syamsiyah yang bersangkutan, seperti النساء ditulis *an-Nisa'*.

IX. Penulisan Kata-kata Sandang dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dan menurut penulisannya, seperti ذوي الفرد : ذوي الفرد ditulis *zawi al-furud* atau أهل السنة ditulis *ahlu as-sunnah*.

MOTTO

Pergunakan segala sumber daya yang kita miliki, karena kita tidak tahu kapan semua itu akan diambil kembali. Satu kata, Produktif!

PERSEMBAHAN

Tesis ini ananda pesembahkan teruntuk,,,

1. Untuk Bapak dan Ibu yang selalu membimbing, memberiku kasih sayang, dukungan, baik materi maupun non materi, serta do'a tulus yang tiada henti dan takkan pernah padam sepanjang masa serta telah mengantarkan pada kondisi saat ini, semua itu akan terukir indah dalam relung hati ananda yang paling dalam
2. Keluarga besar Pengelola Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikanku banyak pengalaman dan menunjukkan arti hidup yang sebenarnya
3. Semua Sahabat-Sahabatku yang tidak mungkin aku sebutin satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan dalam segala hal.
4. Bapak Ibu Dosen Pascasarjana UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu kepada ananda. Semoga ilmu yang engkau berikan bermanfaat di dunia dan di akhirat. Amin.
5. Almamaterku Pascasarjana khususnya Magister Ekonomi Syariah Angkatan 5 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menaungiku dalam mengarungi samudra ilmu yang maha luas.

ABSTRAK

Fauzi, M, 2023, Implementasi *Service Excellent* Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang). Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing: I. Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. II. Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.

Katak Kunci: Implementasi *Service Excellent*, Kinerja Perusahaan, Etika Pelayanan Islam, TPB

Service excellent merupakan komponen penting dalam pelayanan. *Service excellent* atau pelayanan prima dapat menciptakan kepuasan baik kepuasan bekerja maupun kepuasan pelanggan dalam penggunaan barang/jasa. Dalam bidang Kesehatan, pelayanan prima menjadi sangat penting untuk dilaksanakan, hal ini salah satunya disebabkan bahwa pengguna jasa dari rumah sakit adalah orang-orang yang sedang terkena musibah, baik itu sedang sakit atau sedang menjaga orang sakit. Akan tetapi dalam praktiknya masih sering terjadi ketidaksesuaian/kekurangan dalam pelayanan yang juga makin diperparah dengan meningkatnya ancaman terhadap masalah kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh RS QIM, analisis terkait kinerja RS QIM, dan tinjauannya dengan etika pelayanan Islam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Lokasi penelitian adalah RS QIM Batang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi informan. Data dianalisa dengan tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa implementasi *service excellent* yang dilakukan oleh RS QIM Batang didasari oleh urgensi *service excellent* dan pemahaman pegawai tentang *service excellent*. Implementasi dilakukan melalui standarisasi pelayanan, peningkatan kompetensi, dan upaya non formal/non regulatif serta monitoring dan evaluasi. Kinerja RS QIM menunjukkan adanya kepuasan pelanggan dan tercapainya standar pelayanan berupa indikator pelayanan mutu. *Novelty* dalam penelitian ini adalah adanya pemahaman bahwa tujuan pelayanan bukan hanya sebatas kepuasan namun bertambah menjadi kebahagiaan dan juga implementasi *service excellent* dapat menjadi sarana dalam menjaga jiwa / *hifd al nafs* sehingga dapat terwujud kebahagiaan / *falah* bagi umat manusia. Implementasi *service excellent* merupakan langkah yang tepat untuk menciptakan *falah* dalam kaitannya dengan pelayanan.

ABSTRACT

Fauzi, M, 2023, Implementation of Excellent Service on Company Performance from the Perspective of Islamic Service Ethics (Case Study at Qolbu Insan Mulia Hospital, Batang Regency). Thesis Master of Study Program Sharia Economics, Post-Graduate Program Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Counselor: I. Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. II. Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.

Keywords: Implementation of Excellent Service, Company Performance, Islamic Service Ethics, TPB

Excellent service is an important component of service. Excellent service can create satisfaction, both job satisfaction and customer satisfaction in using goods/services. In the health sector, excellent service is very important to implement, one of the reasons for this is that hospital service users are people who are affected by disaster, whether they are sick or looking after sick people. However, in practice there are still frequent discrepancies/shortcomings in services which are also increasingly exacerbated by the increasing threat of health problems. This research aims to analyze the implementation of excellent service carried out by QIM Hospital, analysis related to the performance of the company / QIM Hospital, and review it with Islamic service ethics. This research is qualitative research with a phenomenological approach. The research location is QIM Batang Hospital. Data collection was carried out by observation, interviews and documentation. Testing the validity of the data was carried out using triangulation techniques, data collection techniques and triangulation of informants. Data were analyzed in three stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research found that the implementation of excellent service carried out by QIM Batang Hospital was based on the urgency of excellent service and employee understanding of excellent service. Implementation is carried out through service standardization, competency improvement, and non-formal/non-regulative efforts as well as monitoring and evaluation. The performance of QIM Hospital shows customer satisfaction and the achievement of service standards in the form of quality service indicators. The novelty in this research is the understanding that the purpose of service is not only limited to satisfaction but increases to happiness and also the implementation of excellent service can be a means of maintaining the soul/hifd al nafs so that happiness/falah can be realized for humanity. Implementing excellent service is the right step to create excellence in relation to service.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *Implementasi Service Excellent Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang*. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Shalawat dan salam disampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan kita semua mendapatkan safaatNya di yaumul akhir nanti, Amin.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini Peneliti ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian dan Penelitian tesis ini.
2. Dr. Ali Muhtarom, M.H.I. selaku ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam Penelitian tesis ini.

3. Prof. Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. selaku pembimbing I, Dr. Ali Muhtarom, M.H.I. selaku pembimbing II dalam penelitian ini, dan dosen yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sejak permulaan sampai dengan selesainya tesis ini.
4. Kedua orang tua saya, Ibu Mutriyah dan Bapak Mundakir yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam setiap pilihan hidup yang saya ambil.
5. Teman-teman Magister Ekonomi Syariah Angkatan 5 yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan dengan kompak dan saling *support* dalam menyelesaikan studi S2 ini.

Peneliti menyadari akan segala keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun tulisan tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak masih dapat diterima dengan senang hati. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan pembelajaran Agama Islam di masa depan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 5 Februari 2024



M. Fauzi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. <i>Grand Theory</i>	14
2.1.1. <i>Theory Reason Action</i>	14
2.1.2. <i>Theory Plan Behavior</i>	18
2.2. <i>Middel Theory</i>	21
2.2.1. <i>Teori Service Excellent</i>	21
2.2.1.1. <i>Pengertian Service Excellent</i>	21
2.2.1.2. <i>Konsep Service Excellent</i>	25
2.2.1.3. <i>Manfaat Service Excellent</i>	29
2.2.2. <i>Teori Kinerja</i>	30
2.2.2.1. <i>Pengertian Kinerja</i>	30
2.2.2.2. <i>Model-model Kinerja</i>	32
2.2.2.3. <i>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja</i>	34
2.2.3. <i>Teori Etika Pelayanan Islam</i>	39
2.2.3.1. <i>Pengertian Etika Pelayanan Islam</i>	39
2.2.3.2. <i>Konsep Utama dalam Etika Pelayanan Islam</i>	41

2.2.4. Penelitian Terdahulu	43
2.2.5. Kerangka Berpikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	49
3.2. Latar Penelitian	50
3.3. Data dan Sumber Data Penelitian	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Keabsahan Data.....	55
3.6. Teknik Analisis Data	56
3.7. Teknik Simpulan Data.....	57
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
4.1. Latar Belakang Objek Penelitian	58
4.2. Konteks dan Signifikansi Objek Penelitian	58
4.3. Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	59
4.4. Deskripsi Objek Penelitian	60
4.4.1. Profil RS QIM Batang	60
4.4.2. Sejarah dan Perkembangan RS QIM Batang.....	61
4.4.3. Struktur Organisasi.....	64
4.5. Konteks dan Lingkungan Objek Penelitian	64
4.5.1. Faktor Eksternal yang Berpengaruh	64
4.5.2. Hubungan dengan Pihak Eksternal	65
4.6. Peran Objek Penelitian.....	65
4.6.1. Kontribusi RS QIM dalam Sektor Pelayanan Kesehatan	65
4.6.2. Dampak Sosial, Ekonomi atau Lingkungan.....	66
4.7. Pelayanan dan Kinerja Objek Penelitian.....	67
4.7.1. Pelayanan RS QIM Batang	67
4.7.2. Kinerja RS QIM Batang	69
BAB V DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
5.1. Kinerja Perusahaan melalui <i>Service Excellent</i> di RS QIM Batang	70
5.2. Implementasi <i>Service Excellent</i> di RS QIM Batang.....	75

BAB VI PEMBAHASAN

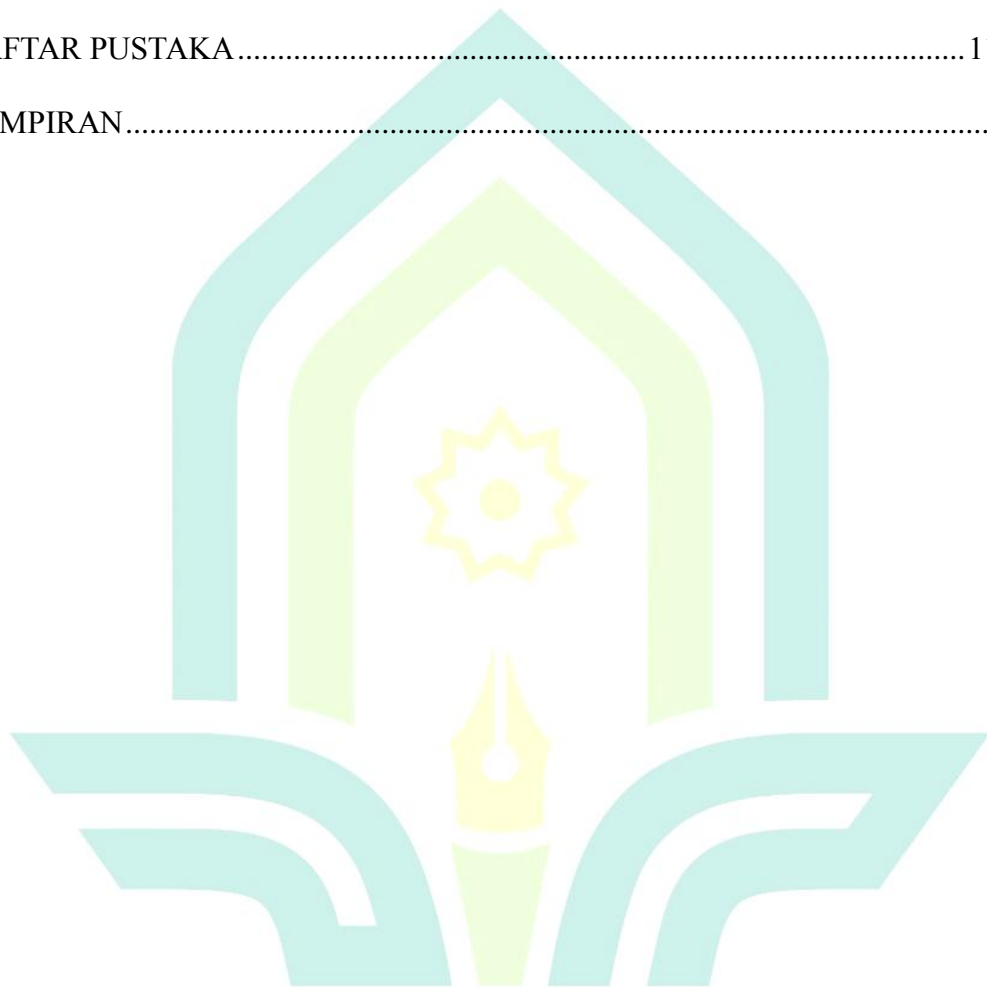
6.1. Tinjauan Etika Pelayanan Islam Terhadap Implementasi *Service Excellent* di RS QIM Batang..... 100
6.2. Implikasi terhadap *Theory of Planned Behavior* 105

BAB VII SIMPULAN, IMPLIKASI dan SARAN

7.1. Simpulan 109
7.2. Saran 110
7.3. Penutup 110

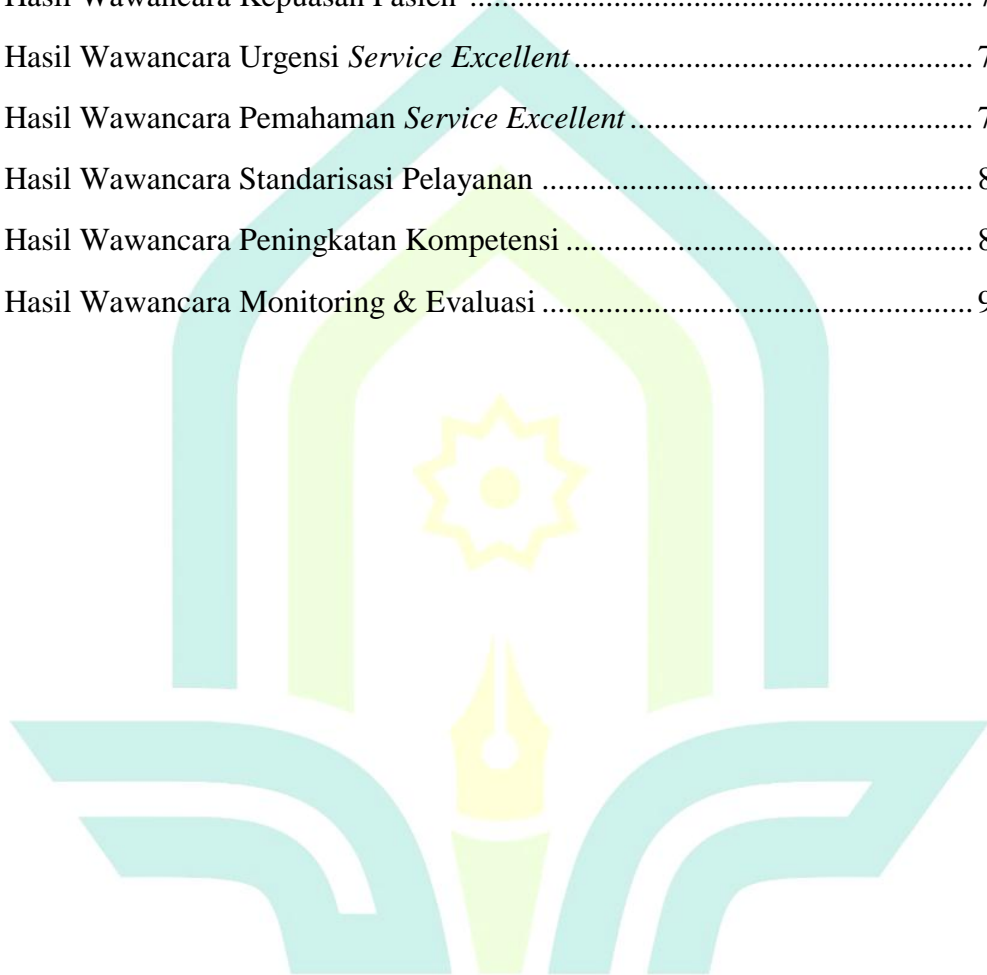
DAFTAR PUSTAKA 112

LAMPIRAN I



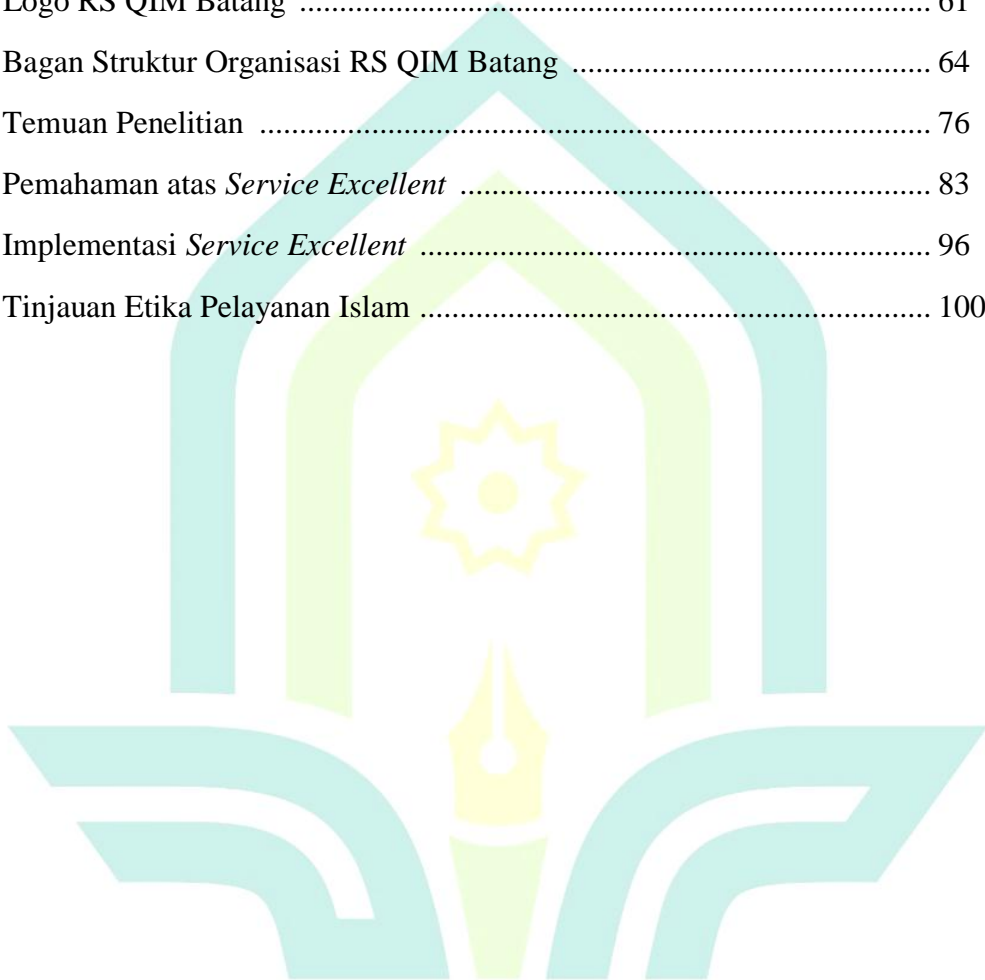
DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Kriteria Subjek Penelitian	51
4.1 Indikator Mutu RS QIM	69
5.1 Indikator Mutu RS QIM Tahun 2022	70
5.2 Hasil Wawancara Kepuasan Pasien	71
5.3 Hasil Wawancara Urgensi <i>Service Excellent</i>	77
5.4 Hasil Wawancara Pemahaman <i>Service Excellent</i>	79
5.5 Hasil Wawancara Standarisasi Pelayanan	85
5.6 Hasil Wawancara Peningkatan Kompetensi	89
5.7 Hasil Wawancara Monitoring & Evaluasi	97



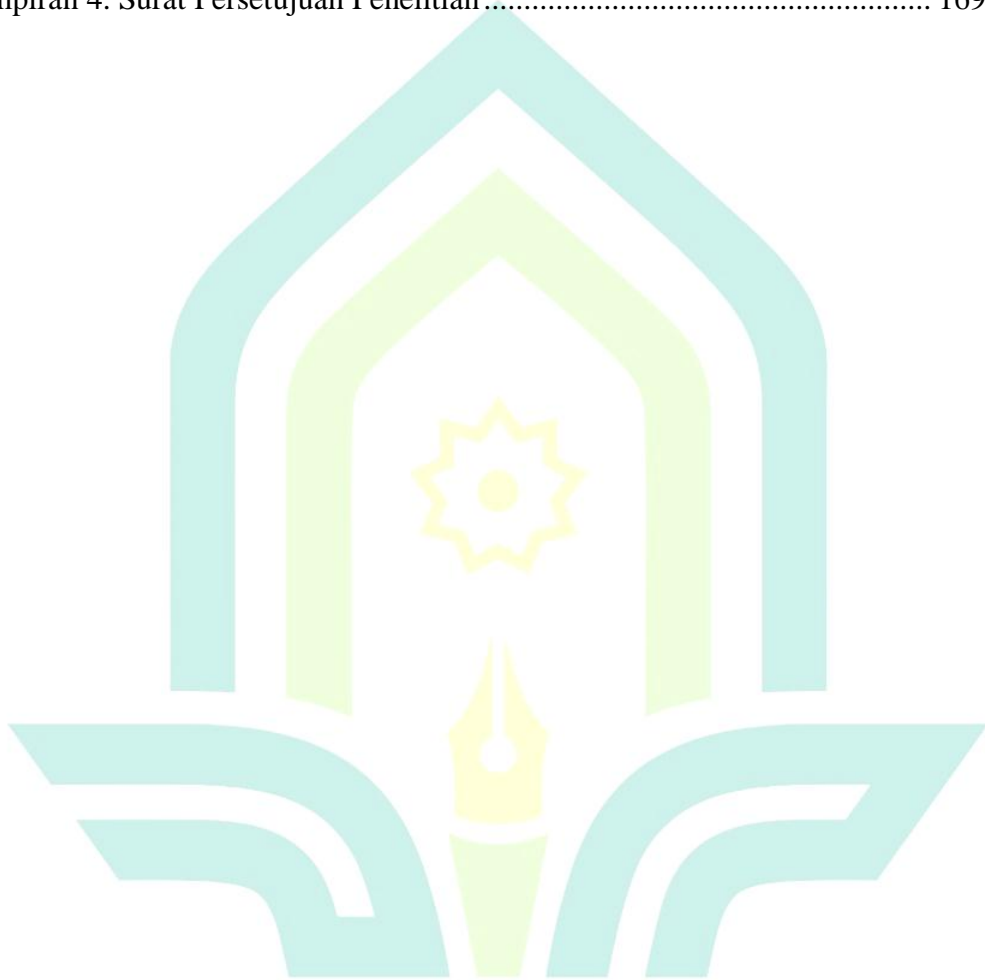
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 <i>Theory Reasoned of Action</i>	15
2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	20
2.3 Kerangka Berpikir	48
4.1 Logo RS QIM Batang	61
4.2 Bagan Struktur Organisasi RS QIM Batang	64
5.1 Temuan Penelitian	76
5.2 Pemahaman atas <i>Service Excellent</i>	83
5.3 Implementasi <i>Service Excellent</i>	96
6.1 Tinjauan Etika Pelayanan Islam	100



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	125
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	127
Lampiran 3. Dokumentasi.....	162
Lampiran 4. Surat Persetujuan Penelitian.....	169



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan ekonomi merupakan suatu aktivitas yang lekat dengan keseharian manusia. Di dalamnya terdapat keterkaitan hubungan antara pihak satu dengan pihak lainnya yakni penyedia barang/jasa dengan pengguna barang/jasa. Hubungan antara penyedia barang/saja atau perusahaan dengan pelanggan bersifat kompleks. Perusahaan dalam menyediakan barang/jasa memiliki motif-motif tertentu di dalam kegiatan penyediaan barang/jasa mereka, kemudian pelanggan pun memiliki motif dalam menggunakan barang/jasa suatu perusahaan. Dalam kaitannya untuk menyediakan barang/jasa, perusahaan tidak dapat sebatas berfokus pada produk barang/jasa saja. Namun juga terkait penyampaian atau pelayanan dalam memberikan barang/jasa. Salah satu upaya dalam penyampaian barang/jasa adalah dengan memberikan pelayanan secara prima.

Dalam bidang Kesehatan, pelayanan prima menjadi sangat penting untuk dilaksanakan, yang di mana hal ini salah satunya disebabkan bahwa pengguna jasa dari rumah sakit adalah orang-orang yang sedang terkena musibah, baik itu sedang sakit atau sedang menjaga orang sakit.

Menjelang tahun 2025 terdapat masalah kesehatan yang dihadapi, yakni beban penyakit ganda, penyakit tidak menular yang meningkat, penyakit infeksi yang sudah menurun menjadi naik kembali dan munculnya penyakit infeksi baru (Tando, 2013).

Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia merupakan rumah sakit swasta yang terletak di daerah Pantura, tepatnya berada di Kabupaten Batang. Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia atau dapat disingkat dengan RS QIM telah memperoleh akreditasi Paripurna Bintang Lima pada tahun 2016 dan masih berstatus Paripurna sampai dengan sekarang. Perolehan akreditasi tersebut terhitung cepat dilihat dari awal beroperasinya RS QIM yakni tahun 2010. RS QIM memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang cukup lengkap. Bahkan yang terbaru RS QIM menyediakan layanan fertilitas dan menjadi rumah sakit pertama di Batang yang menyediakan layanan tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, RS QIM juga baru saja meresmikan pembangunan gedung baru dengan enam lantai (Humas, 2022).

Dilihat dari fakta-fakta terkait RS QIM tersebut, menunjukkan upaya pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adanya penambahan layanan medis menunjukkan upaya rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pembangunan gedung enam lantai juga mengindikasikan bahwa ada upaya optimalisasi pelayanan dan penyesuaian dengan daya tampung rumah sakit bagi pasien. Penambahan ruang pelayanan mengindikasikan bahwa kebutuhan masyarakat atas pelayanan medis dari RS QIM mengalami peningkatan.

Pertambahan atau peningkatan tersebut menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, telah dilakukan dengan baik oleh RS QIM. Dalam sebuah survei terkait pelayanan prima yang dilakukan oleh US News,

Harvard Business Review, dan Word Report yang dikutip oleh Sri Widyastuti dalam bukunya, dijelaskan bahwa 68% pelanggan pergi karena pelayanan yang mengecewakan (Widyastuti, 2019). Jika dikorelasikan dengan survei tersebut maka dapat disimpulkan bahwa RS QIM telah memberikan pelayanan dengan baik atau prima. Padahal RS QIM adalah rumah sakit yang masih terhitung baru yang mulai beroperasi pada tahun 2010 dan berada di wilayah Kabupaten Batang yang bukan merupakan wilayah perkotaan.

Dalam proses hubungan pelayanan antara rumah sakit sebagai organisasi usaha dengan masyarakat sebagai pengguna jasa dapat terjadi ketidakharmonisan atau kesalahpahaman bahkan kurang profesional. Sebagai contoh, pasien terlantar dan meninggal dunia di rumah sakit (Yasland, 2020). Meskipun hal ini dapat dijelaskan atau diklarifikasi lebih lanjut oleh pihak terkait, namun telah terjadi ketidakharmonisan dalam hubungan antara rumah sakit sebagai organisasi usaha dengan pengguna jasa. Akan tetapi, ada juga rumah sakit yang secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan misalnya modernisasi fasilitas (Safitri, 2022). Hal ini sebagai wujud upaya dari rumah sakit untuk dapat melayani pasien secara prima, di mana dengan modernisasi fasilitas maka pelayanan akan menjadi lebih cepat, efisien dan nyaman.

Ketidaksesuaian atau kekurangan dalam pelayanan rumah sakit kepada masyarakat masih sering terjadi. Misalnya, temuan Komisi B DPRD Kabupaten Indramayu saat inspeksi mendadak di RSUD Patrol

Indramayu, Komisi B DPRD Kabupaten Indramayu menilai bahwa fasilitas dan pelayanan RSUD Patrol Indramayu buruk yang mengakibatkan pelayanan kepada pasien tidak maksimal (Indra, 2015). Ada juga kejadian keluarga pasien mengamuk di Rumah Sakit akibat buruknya pelayanan, hal ini disebabkan oleh penolakan terhadap pasien dengan alasan tidak ada perawat yang menangani (Iswandi, 2021). Video yang viral terkait keluhan atas pelayanan rumah sakit di Bandung yang membuat Walikota Bandung meminta kepada seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di sana dalam melakukan pelayanan harus diberikan secara adil tanpa diskriminasi (Budianto, 2022). Kurang maksimalnya pelayanan dapat disebabkan oleh banyak hal baik itu dari fasilitas, kompetensi petugas, produk pelayanan, dan bahkan yang paling faktual saat ini yakni teknologi. Faktor-faktor tersebut haruslah dilakukan peningkatan secara berkelanjutan, agar dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Pasal 1 Ayat 1 menerangkan “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat” (Permenkes RI, 2020). Di dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja paragraf 11 pasal 29 ayat 1 menyatakan bahwa rumah sakit mempunyai kewajiban (point a) memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat; (point b)

memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit; (poin i) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien; (poin n) melaksanakan etika Rumah Sakit (Presiden Republik Indonesia, 2020).

Pelayanan prima atau *service excellent* adalah pelayanan yang terbaik, dikatakan demikian karena pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria dari instansi pemberi pelayanan (Daryanto & Setyabudi, 2014). Pemberian pelayanan secara prima dapat mewujudkan kinerja perusahaan yang baik di mana akan tercipta suatu sistem kerja yang efektif dan efisien dalam pekerjaan. Dengan adanya sistem kerja yang efektif dan efisien tersebut, akan menciptakan kepuasan pelanggan yang dengan tingkat kepuasan pelanggan tersebut suatu perusahaan dapat mencari dan mempertahankan pelanggannya.

Service excellent merupakan komponen penting dalam pelayanan.

Service excellent atau pelayanan prima dapat menciptakan kepuasan baik kepuasan bekerja maupun kepuasan pelanggan dalam penggunaan barang/jasa. Pelayanan prima dapat terlaksana dengan baik bergantung dari manajemen dan petugas/pegawai, sehingga proses implementasi pelayanan prima menjadi sesuatu yang tidak mudah untuk dilakukan. Upaya implementasi pelayanan prima yang telah terbukti efektif, misalnya, perencanaan strategi dan adanya komunikasi yang efektif dalam

mekanisme kerja suatu organisasi, peningkatan terkait profesionalisme dan peningkatan kompetensi pekerja (Hutapea, 2019).

Konsep pelayanan prima bertujuan salah satunya untuk menjadi panduan dalam menerapkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang dimaksud di atas. Akan tetapi, konsep pelayanan prima bukan suatu hal yang mudah untuk diterapkan apalagi oleh banyak orang yang bekerja bersama-sama, di antaranya terdapat tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan hingga tenaga nonkesehatan (Permenkes RI, 2020).

Diperlukan adanya suatu manajemen sumber daya manusia yang berjalan dengan baik untuk dapat mengimplementasikan pelayanan prima. Dalam menerapkan pelayanan prima perusahaan harus memperhatikan konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*) (Daryanto & Setyabudi, 2014). Dengan demikian diharapkan bahwa pelayanan prima dapat terimplementasikan dengan baik sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk mendukung perawat dalam memberikan pelayanan prima, termasuk sikap peduli terhadap pasien untuk membantu memfasilitasi kebutuhan mereka dan untuk mewujudkan kepuasan pasien (Ratna Sari et al., 2021). Akan tetapi beberapa organisasi usaha menjadi lebih peduli untuk menyenangkan pelanggan mereka daripada sekadar memuaskan mereka (Johnston, 2004). namun yang pasti untuk dapat memuaskan

ataupun menyenangkan pelanggan dibutuhkan kualitas pelayanan yang unggul.

Sejalan dengan *iqtishad akhlaqi* (ekonomi akhlak) yang menjadi salah satu karakteristik ekonomi Islam, bahwa setiap aspek kehidupan masyarakat termasuk kegiatan ekonomi harus terintegrasi dengan komponen akhlak (Ibrahim et al., 2021). Maka upaya untuk menanamkan pengetahuan dan kesadaran tentang pelayanan prima menjadi penting untuk dilakukan oleh perusahaan terlebih lagi hal tersebut juga sejalan dengan etika ekonomi Islam, adanya tindakan pelayanan prima merupakan manifestasi dari akhlak yang baik. Sebagai contoh adalah dengan memberikan pelayanan yang nyaman dengan ruangan yang nyaman, mengelola antrian dan waktu tunggu yang tidak lama (Sugianti, 2022).

Etika pelayanan dalam Islam diantaranya menganjurkan untuk senantiasa bermuka manis dan lembut tutur kata, pemaaf, tidak mudah marah, rendah hati, mengajak dan memerintah dengan bijaksana, dan saling menghormati (Aziz, 2013). Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat Luqman ayat 18-19, yang menganjurkan agar senantiasa rendah hati dan bertutur kata manis. Anjuran untuk memerintah dengan bijaksana juga diterangkan dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 125. Harapannya bahwa dengan penerapan etika pelayanan Islam maka tiga prinsip pokok dalam ajaran Islam yakni Iman, Islam dan Ihsan dapat terwujud dan kemudian akan bermuara pada taqwa. Dalam kegiatan *muamalah*, pelayanan prima

dan etika pelayanan Islam berjalan searah untuk mewujudkan kemaslahatan dan keberlangsungan hidup manusia.

Pada tahun 2021, penulis telah melakukan penelitian tentang *Service Excellent* Pada Pelayanan Perusahaan dalam Perspektif Etika Islam yang dilakukan di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang (Fauzi, 2021). Penelitian tersebut mengambil fokus terkait pelayanan prima yang diberikan perusahaan kepada pelanggan yakni, terkait bagaimana pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia kepada pelanggan dan apakah pelayanan yang diberikan oleh RS QIM kepada pasien sudah memenuhi kriteria pelayanan prima serta tinjauan pelayanan yang diberikan dengan etika Islam. Penelitian tersebut memang memiliki keterkaitan hubungan dengan penelitian yang saat ini dilakukan oleh peneliti. Keterkaitan yang dimaksud adalah kesamaan objek dan subjek penelitian. Akan tetapi, terdapat perbedaan yang jelas, pada penelitian ini fokus penelitian adalah pada upaya implementasi pelayanan prima oleh RS QIM dan analisis terkait kinerja perusahaan / RS QIM yang kemudian juga dilakukan tinjauan dengan etika pelayanan Islam. Fokus tersebut belum ada pada penelitian sebelumnya, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini memiliki *novelty*/kebaharuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh penulis meskipun objek penelitian masih sama.

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tahun 2021 tersebut, penulis menemukan fakta bahwa RS QIM telah menerapkan

pelayanan secara prima yang juga dari pelayanan prima tersebut telah sesuai dengan etika Islam. Hal tersebut diketahui melalui tujuh indikator yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, dan peribadatan. Hasil penelitian tersebut menjadi menarik karena RS QIM merupakan rumah sakit umum yang tidak berlandaskan prinsip Keislaman. Pada penelitian tersebut, peneliti juga menemukan fakta bahwa RS QIM memiliki budaya kerja yang Islami, yakni senyum salam sapa (3S) dan juga adanya pembimbingan rohani. RS QIM juga menjadi rumah sakit pertama yang telah memperoleh Akreditasi Paripurna di wilayah Batang dan sekitarnya.

Atas hal-hal yang telah dijelaskan di atas semakin membuat penulis tertarik untuk kembali menjadikan RS QIM sebagai objek penelitian berupa tesis dengan mengangkat judul Implementasi Service Excellent Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam (Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang).

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Urgensi dari implementasi konsep *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.2.2. Pemahaman pegawai RS QIM Batang terhadap *service excellent*/pelayanan prima.

- 1.2.3. Peran pegawai dalam konsep *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.2.4. Kendala dalam mengimplementasikan *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.2.5. Kelemahan dari konsep *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.2.6. Manfaat dari konsep *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.2.7. Kinerja RS QIM dengan adanya pengimplementasian konsep *service excellent*/pelayanan prima dari perspektif perusahaan, karyawan dan pasien/pelanggan.
- 1.2.8. Korelasi atau hubungan antara *service excellent*/pelayanan prima pada kinerja perusahaan dengan perspektif etika pelayanan Islam.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan terhadap permasalahan dilakukan untuk menghindari timbulnya penyimpangan ataupun melebarnya pokok permasalahan supaya penelitian menjadi lebih terencana serta mempermudah dalam ulasan/pembahasan sehingga peneliti dapat mencapai tujuan dari penelitian.

Penelitian ini berfokus kepada implementasi *service excellent*, kinerja dan etika pelayanan Islam dengan objek penelitian adalah RS Qolbu Insan Mulia Batang. Pembatasan tersebut bertujuan agar penelitian memperoleh hasil yang valid dan mendalam sesuai dengan masalah penelitian.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Bagaimana kinerja RS QIM Batang?
- 1.4.2. Bagaimana implementasi *service excellent* di RS QIM Batang?
- 1.4.3. Bagaimana tinjauan etika pelayanan Islam terhadap implementasi *service excellent* RS QIM Batang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penulis menetapkan tujuan penulisan sebagai berikut:

- 1.5.1. Untuk menganalisa bagaimana kinerja RS QIM Batang.
- 1.5.2. Untuk menganalisa bagaimana implementasi *service excellent* di RS QIM Batang.
- 1.5.3. Untuk menganalisa bagaimana tinjauan etika pelayanan Islam terhadap implementasi *service excellent* RS QIM Batang.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoretis

- 1.6.1.1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya teori pada struktur ilmu pelayanan, khususnya di dalam teori *service excellent*/pelayanan prima.
- 1.6.1.2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kontekstualisasi teori implementasi *service excellent*/pelayanan prima pada Rumah Sakit.

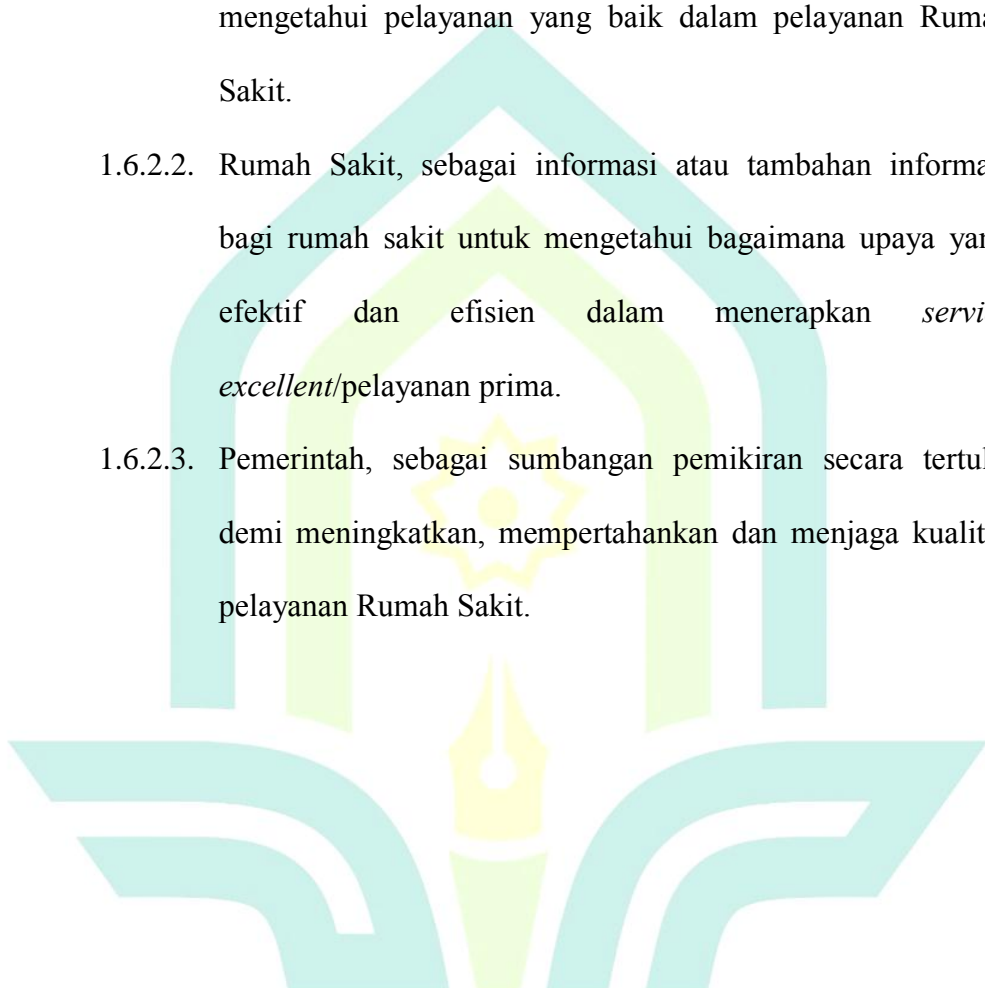
1.6.1.3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang orientasi dari *service excellent*/pelayanan prima di Rumah Sakit.

1.6.2. Manfaat Praktis

1.6.2.1. Masyarakat, sebagai pedoman bagi masyarakat untuk mengetahui pelayanan yang baik dalam pelayanan Rumah Sakit.

1.6.2.2. Rumah Sakit, sebagai informasi atau tambahan informasi bagi rumah sakit untuk mengetahui bagaimana upaya yang efektif dan efisien dalam menerapkan *service excellent*/pelayanan prima.

1.6.2.3. Pemerintah, sebagai sumbangan pemikiran secara tertulis demi meningkatkan, mempertahankan dan menjaga kualitas pelayanan Rumah Sakit.



BAB VII

SIMPULAN, SARAN, DAN PENUTUP

7.1. Simpulan

Berdasarkan fokus penelitian, paparan data, temuan penelitian, dan analisis data, maka hasil penelitian tentang implementasi *service excellent* pada kinerja perusahaan dalam perspektif etika pelayanan Islam di RS QIM Batang dapat disimpulkan sebagai berikut:

7.1.1. Kinerja RS QIM Batang sebagai perusahaan jasa menunjukkan hasil yang baik, hal ini dibuktikan dengan kepuasan pasien dan tercapainya standar pelayanan berupa indikator mutu yang dimiliki oleh RS QIM, yaitu kepatuhan kebersihan, kepatuhan identifikasi pasien, kepatuhan penggunaan formalarium nasional, kepatuhan pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap komplain, dan kepuasan pasien.

7.1.2. Implementasi *service excellent* yang dilakukan RS QIM sebagai perusahaan jasa didasari oleh urgensi dan pemahaman pegawai atas *service excellent*. Implementasi *service excellent* dilakukan dengan tiga upaya yakni dengan adanya standarisasi pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan upaya non formal/non regulatif. Dalam proses implementasi tersebut senantiasa dilakukan monitoring dan evaluasi agar terus menerus terdapat perbaikan.

7.1.3. Etika pelayanan Islam memandang implementasi *service excellent* merupakan langkah yang tepat untuk menciptakan *falah* dalam kaitannya dengan pelayanan. Implementasi *service excellent* dapat menjadi sarana dalam menjaga jiwa / *hifd al nafs* sehingga dapat terwujud kebahagiaan / *falah* bagi umat manusia.

7.2. Saran

Berdasarkan analisa dan simpulan, terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai berikut:

7.2.1. Kepada RS QIM sebagai perusahaan jasa untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan keselarasan pemahaman pegawai atas orientasi dari pelayanan prima, serta terus meningkatkan kompetensi pegawai dan terus meningkatkan hubungan personalitas antara jajaran direksi dengan pegawai, pegawai dengan pegawai dan pegawai dengan pasien.

7.2.2. Kepada pegawai untuk terus meningkatkan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh kesadaran dan sepuh hati.

7.2.3. Kepada peneliti berikutnya disarankan untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai orientasi kebahagiaan dalam konsep *service excellent* atau pelayanan prima.

7.3. Penutup

Sebagai penutup dari Tesis yang berjudul “Implementasi *Service Excellent* Pada Kinerja Perusahaan Dalam Perspektif Etika Pelayanan Islam

(Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang)” penulis mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah, untaian rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas penulisan tesis ini dengan lancar, penuh semangat dan tetap optimis, meski berbagai kendala terus menghampiri.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun sudah penulis usahakan semaksimal mungkin. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan informasi yang ada pada penulis. Untuk itu kritik serta saran yang membangun dari banyak pihak sangat penulis harapkan, demi membantu kesempurnaan pembahasan tesis ini.

Penulis ucapkan terimakasih atas segala dukungan dan bimbingan dari banyak pihak, hingga terselesaikannya pembahasan ini. Akhir kata, terbesit harapan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis sendiri di masa-masa mendatang. Amin yaa rabbal alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, U. (2023). *Wawancara*.
- Ainis, N. (2023). *Wawancara*.
- Ajzen, & Fishbein. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior; An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Elsevier.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior*. Open University Press.
- Al-Ghazali, A. H. (1904). *Al-Mustashfa fi 'Ilm al- Ushul* (Juz 1). Mathba'ah al-Amiriyah.
- Alfan, M. (2011). *Filsafat Etika Islam*. Pustaka Setia.
- Ardhi, D. R., & Darusmin, D. F. (2020). Asesmen Potential Review pada Karyawan Rumah Sakit XX dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bagian Penagihan. *Psychopolytan: Jurnal Psikologi*, 4(1). <https://doi.org/10.36341/psi.v4i1.1255>
- Arief, H., & Widodo, M. A. (2018). Peranan Stres Oksidatif pada Proses Penyembuhan Luka. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Wijaya Kusuma*, 5(2). <https://doi.org/10.30742/jikw.v5i2.338>
- Arliana, E. (2023). *Wawancara*.
- Armitage, C. j., & Christian, J. (Eds.). (2017). *Planned Behavior: The Relationship Between Human Thought and Action*. Routledge.
- Asqalani, I. H. Al. (2011). *Bulughul Marom*. Dar al-Ilmi.
- Atmaja, P. T. (2023). *Wawancara*.
- Aziz, A., & Dkk. (2015). Dasar-dasar Ekonomi Islam. In Tim Fokker (Ed.), *STAIDA Press* (Issue Juli). CV. ELSI PRO. <http://u.lipi.go.id/1180428290>
- Basit, A. (2006). *Wacana Dakwah Kontemporer*. Pustaka Pelajar.
- Budianto, A. (2022). Viral Keluhan Pasien, Walikota Bandung Minta Rumah Sakit Tingkatkan Pelayanan. *INewsJabar.Id*. <https://jabar.inews.id/berita/viral-keluhan-pasien-wali-kota-bandung-minta->

rumah-sakit-tingkatkan-
pelayanan?_ga=2.34244900.424143292.1672098058-
1672940255.1672098058

- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi. In *Zahir Publishing*. Zahir Publishing.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Cet. VIII). RajaGrafindo Persada.
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Kencana.
- Dadang. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Dharta, F. Y., Kusumaningrum, R., & Chaerudin, C. (2021). Penguatan Strategi Komunikasi Pada Pengelola Destinasi Wisata Di Kabupaten Karawang. *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2). <https://doi.org/10.35914/tomaega.v4i2.578>
- Dina Mutia Sari¹, Dadan Umar Daihani, & Pudji Astuti. (2022). Determinan Kepuasan Pasien dengan Metode SEM-PLS: Pengaruh Waktu Tunggu dan Nilai Pelanggan melalui Pelayanan Prima dan Kewajaran Harga pada Rumah Sakit Swasta “X” di Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknik Industri*, 12(1). <https://doi.org/10.25105/jti.v12i1.14030>
- Direktur RS QIM. (2017a). *Pendaftaran Langsung Pasien Rawat Jalan* (RM/SPO/001; 01).
- Direktur RS QIM. (2017b). *Pendaftaran Pasien Rawat Inap* (RM/SPO/004; 2).
- Direktur RS QIM. (2017c). *Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Pelayanan* (HUM/SPO/008; 1).
- Direktur RS QIM. (2018). *Pemasangan Gelang Identitas Pasien* (SKP/SPO/001; 3).
- Djamat. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Effendy, M. (1986). *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Bharata Karya Aksara.

- Fadhilah, N. (2023). *Wawancara*.
- Fathoni, A. (2011). *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta.
- Fatriyawan, A. A., & Safitri, A. (2022). Pengaruh Etika Terhadap Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Mataram. *Nusadaya Journal of Multidiclipinary Studies*, 1(1), 6–11.
- Fauzi, M. (2021). *Service Excellent Pada Pelayanan Prusahaan Dalam Perspektif Etika Islam (Studi Kasus di Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang)*. IAIN Pekalongan.
- Fauzi, M. (2023a). *Observasi*. Orientasi Karyawan Baru.
- Fauzi, M. (2023b). *Observasi*.
- Fauzi, M., Saputra, A., & Syarifudin, E. (2022). Konsep Kesejahteraan Sosial Lakatosian dalam Perspektif Maqashid Shariah. *Islamic Review: Jurnal Riset Dan Kajian Keislaman*, 11(2). <https://doi.org/10.35878/islamicreview.v11i2.468>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. Psychology Press.
- Harmen, E. L. (2023). Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review). *Isora Journal: Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(1).
- Herlambang, P. G. D., Mastrini, N. L. P. S., & Sukanti, N. K. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Iklim Organisasi dan Keadilan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Puri Bunda Denpasar. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 632–637.
- Hisom, M. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Humas. (2022). Tasyakuran HUT Rumah Sakit QIM Dan Peletakan Batu Pertama Gedung Pelayanan 6 Lantai. *Rumah Sakit QIM*. <https://rsqim.com/blog/tasyakuran-hut-rumah-sakit-qim-dan-peletakan-batu-pertama-gedung-pelayanan-6-lantai/>
- Husaini, & Usman. (2010). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. PT Bumi Aksara.

- Hutapea, D. P. (2019). Leaders of Public Service Organizations: Improve Library Excellent Service. *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.30742/tb.v3i1.679>
- Ibrahim, A., Amelia, E., Akbar, N., Kholis, N., Utami, S. A., & Nofrianto. (2021). *Pengantar Ekonomi Islam (Pertama)*. Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia.
- Indra, T. (2015). Pelayanan RSUD Patrol Dinilai Buruk. *Koran Sindo*. <https://daerah.sindonews.com/berita/958200/151/pelayanan-rsud-patrol-dinilai-buruk>
- Irawan, P. (1998). *Logika da Prosedur Penelitian*. STI-LAN.
- Ishalyadi, & Yulizar. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etika Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, V(9), 133–142.
- Islamiyati, D. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Iswandi, D. (2021, April). Keluarga Pasien Mengamuk di RSUD Dumai, Terkait Buruknya Pelayanan. *SeRiau*. <https://seriau.com/mobile/detailberita/42215/daerah/dumai/keluarga-pasien-mengamuk-di-rsud-dumai-terkait-buruknya-pelayanan>
- Jati, P. (2021). Implementasi Dance and Movement Therapy (DMT) bagi Semua Kalangan dalam Proses Konseling. *Rsearch Gate, October*.
- Jauhari, I. K. Al. (2017). *Tema-Tema Pokok Filsafat Islam*. NEM.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan (Edisi Revi)*. Andi.
- Johnston, R. (2004). Towards a better understanding of service excellence. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(2/3), 129–133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- Junissa Salma, Diena Fadhilah, & Supaino. (2022). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan HPAI Kenanga Medan. *Jurnal Bilal: Bisnis Ekonomi Halal*, 2(2). <https://doi.org/10.51510/bilal.v2i2.391>
- K, L. H. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.

Kholik, A. (2023). *Wawancara*.

Kusnadi. (2023). *Wawancara*. RS QIM.

Latifah masruroh, & Millah, I. (2021). Konsep Kebahagiaan Menurut Islam Dan Psikologi (Studi Komparasi Pemikiran Al-Ghazali Dan Erich Fromm). *Counselia; Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam*, 2(2). <https://doi.org/10.31943/counselia.v1i2.23>

Leksono, H. D. (2023). *Wawancara*.

Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa (Studi di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Regional Dr. Soetomo Surabaya dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 55–72.

Mahri, A. J. W., Cupian, Arif, M. N. R., Arundina, T., Widiastuti, T., Mubarak, F., Fajri, M., Azizon, & Nurasyiah, A. (2021). *Ekonomi Pembangunan Islam*. Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia.

Mangkunegara, A. P. (1993). *Psikologi Perusahaan*. Trigenda Karya.

Mardani. (2014). *Hukum Bisnis Syariah*. Prenadamedia Group.

Maulana, Y., Hidayat, A. R., & Ibrahim, M. A. (2020). Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. *Keuangan Dan Perbankan Syariah*.

Mega, M. Y. S., Nadapdap, T. P., & . J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health & Science : Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2). <https://doi.org/10.35971/gojhes.v4i2.7825>

Meilia, R. E. (2021). Hubungan Kelulusan Akreditasi Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Tamansari Provinsi Dki Jakarta. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 5(1). <https://doi.org/10.52031/edj.v5i1.93>

Moheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia.

Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.

Mujib, A. (2017). *Teori Kepribadian Perspektif Psikologi Islam*. Rajawali Pers.

- Mukharomah, M., Santi, M., Tinggi, S., Islam, A., & Tulungagung, M. (2021). Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 08(01).
- Munawir. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Nawawi, H. (1988). *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Universitas Gajah Mada.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30. <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>
- Pangaribuan, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Rsud Undata Palu. *Journal of Borneo Holistic Health*, 5(1). <https://doi.org/10.35334/borticalth.v5i1.2686>
- Penyusun, T. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Permenkes RI. (2020). Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. In *Implementation Science* (3 Tahun 2020; Vol. 39, Issue 1). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *IKESMA*, 16(1). <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pratama, Y. Y., Mohamad, S. W., Marwati, T. A., & Hidayat, M. S. (2022). Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan Dan Teknologi*, 4(2). <https://doi.org/10.52674/jkikt.v4i2.59>
- Presiden Republik Indonesia. (2020). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. In *Peraturan.Bpk.Go.Id* (Issue 052692).
- Priyono. (2010). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional. In T. Chandra (Ed.), *Zifatama*. Zifatama Publisher.
- Puspitasari, Y. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- QIM, R. (2022). *Indikator Mutu 2022. Rumah Sakit QIM*. <https://rsqim.com/indikator-mutu-2022/>

- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratna Sari, D., Kartikasari, D., & Herya Ulfah, N. (2021). Impact of Effective Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department. *KnE Life Sciences*, 1–13. <https://doi.org/10.18502/cls.v0i0.8883>
- Royani, A. (2019). Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Kualitas Sistem Rekam Medis Di Rs Al Islam Bandung. *Jurnal Teras Kesehatan*, 2(1). <https://doi.org/10.38215/jutek.v2i1.26>
- Safitri, K. (2022, September 15). *Modernisasi Fasilitas, Rumah Sakit Pusat Pertamina Serah Terima Gedung Baru*. <https://money.kompas.com/read/2022/09/15/194500926/modernisasi-fasilitas-rumah-sakit-pusat-pertamina-serah-terima-gedung-baru>
- Saloom, G. (2015). *Mengenal Teori-teori Psikologi Sosial Kontemporer*. UIN Press.
- Santari, D. D., Zainaro, M. A., & Kusumaningsih, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11). <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7716>
- Sari, N. (2021). Analisis Profesionalisme Kerja Dalam Konsep Ekonomi Islam. *Skripsi*.
- Setyorini, W. (2022). *Proposal Service Excellent*.
- Setyorini, W. (2023). *Wawancara*. RS QIM.
- Sholikhah, T., & Praptiestrini. (2020). Analisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSU Ja'far Medika. *Surakarta Accounting Review*, 2(2), 17–31.
- Sinambela. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (S. dan R. Damayanti (Ed.)). PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja* (Pertama). Rajawali Pers.
- Sinollah. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia Dan Hwa Pare, Kediri. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(2).

<https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>

Siswadi, S. (2021). Utility Function (Tingkat Kepuasan) Konsumen Dalam Islam (Studi Prilaku Konsumen dalam Analisis Etika, Tujuan, Batasan, Fungsi dan Peningkatan Kepuasan dalam Perspektif Ekonomi Mikro Islam). *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(1). <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i1.260>

Soeratno, & Arsyad, L. (1950). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. UUP AMP YKPN.

Sugianti, A. (2022). *Membuat Pasien Nyaman saat Berkunjung ke Faskes*. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1599/membuat-pasien-nyaman-saat-berkunjung-ke-faskes

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sumino. (2023). *Wawancara*.

Susanti. (2023). *Wawancara*. RS QIM.

Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsud Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2). <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>

Susminingsih. (2020). *Etika Bisnis Islam* (I. Kanafi & M. Nasrudin (Eds.)). PT. Nasya Expanding Managemen.

Sutrisno, H. (2002). *Metode Research*. Universitas Gajah Mada.

Sutristiani, I. (2023). *Wawancara*.

Syakur, A. (2011). *Dasar-Dasar Pemikiran Ekonomi Islam*. STAIN Kediri Press.

Tando, N. M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. In Media.

Tjipjono, F. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.

Ulfah, M. (2023). *Wawancara*. RS QIM.

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Governance and Politics*, 1(2), 111–117.


- Wartana, I. K., Gustini, & Yanriatuti, I. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. In *Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit: Vol. VOL 1*.
- Watmanlussy, R. F. (2020). *Gambaran Kinerja Perawat Dalam Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. D. Anatototi Larat*. Universitas Hasanuddin.
- Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*. Dd Publishing.
- Widuri, S., Cahyadi, R., & Kholifah, N. L. (2022). Efektifitas Pelatihan Service Excellence Terhadap Pelayanan Permintaan Darah. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 10(2). <https://doi.org/10.33366/jc.v10i2.2203>
- Widyastuti, S. (2019). Implementasi Etika Islam dalam Dunia Bisnis. In *Cv Irdh. CV IRDH*.
- Widyawati, L. (2023). *Wawancara*.
- Wijaya, E. (2023). *Wawancara. RS QIM*.
- Winarto. (2023). *Wawancara*.
- Yasland, M. (2020). *Pasien Terlantar, BPJS: Jangan Ada Diskriminasi Pelayanan*. <https://republika.co.id/berita/q5kom8396/pasien-terlantar-bpjs-jangan-ada-diskriminasi-pelayanan>
- Yunding, J. (2018). Efek Stress Terhadap Penyembuhan Luka Dibetik Di Klinik Iwcc Majene. *Journal of Health, Education and Literacy*, 1(1). <https://doi.org/10.31605/j-health.v1i1.154>
- Yuniarti, D. (2023). *Wawancara*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : M. Fauzi
Tempat Tgl Lahir : Batang, 22 Juni 1995
Alamat : Brayo 001/003, Wonotunggal, Kab. Batang
Telpon/WA : 082329219612
E-mail: : fawzimuhammad66@gmail.com
Pendidikan :
S1 : IAIN Gusdur Pekalongan 2021
SLTA : SMA N 1 Wonotunggal 2013
SLTP : SMP N 4 Batang 2010
SD : MII Brayo 2007
Prestasi : -Presenter ICIS 2022
-Presenter FICCOMS 2023
-Presenter AEGEAN Congress 2024
-Presenter ISARC 2023
-Presenter BILTEK-VII 2023
-Presenter Black Sea Congress 2023
Organisasi : -
Pengalaman Kerja : Karyawan Swasta
Karya Ilmiah :
Artikel : - Pengoptimalan Strategi Pemasaran Produk UMKM Melalui Platform Online Shop pada Komunitas Kreatif Ibu-ibu di Kecamatan Wonotunggal (2023)
- Saving In Islamic Banks: Encouragement Of Islamic Financial Literacy (2023)
- Opportunities and Challenges of Sukuk Development in the Digital Era: Millennial Generation Perspectives In Indonesia (2023)

- Nyadran, An Expression Of Gratitude For Water Resources In Ujung Biru Hamlet (2023)
- Literature Review: Unemployment Crisis, Maintaining the Dignity and Welfare of the People (2023)
- Excellent Service: Competence Of Officers According to Islamic Ethics (2023)
- Excellent Service: Review of Company Services in the Perspective of Islamic Ethics (2022)

Pekalongan, 25 Maret 2024


M. Fauzi
NIM. 50422013

