

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Standar pelayanan (*service*) yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Oleh karena itu, definisi pelayanan pun akan berbeda antara satu organisasi dengan organisasi yang lainnya. Di Indonesia saja istilah pelayanan dapat disebut dengan jasa, layanan atau servis (Tjiptono & Chandra, 2007).

Satrianegara & Saleha (2009 : 105) Persepsi tentang mutu suatu organisasi pelayanan sangat berbeda karena bersifat sangat subjektif, di samping itu selera dan harapan pengguna pelayanan selalu berubah – ubah. Beberapa pengertian tentang mutu, antara lain berikut ini.

- a. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Winston Dictionary, 1956).
- b. Mutu adalah sifat yang dimiliki suatu program (Donobedian, 1980).
- c. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang didalamnya terkandung pengertian rasa aman atau penemuan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402, 1986).

Batasan ini dapat dipahami bahwa mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah diketahui penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud, serta ciri – ciri pelayanan kesehatan, ataupun terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan. Dalam praktik sehari-hari

melakukan penilaian ini tidaklah mudah. Penyebab utamanya ialah karena mutu pelayanan tersebut bersifat multi dimensial. Tiap orang, tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing dapat melakukan penilaian dari dimensi berbeda.

Beberapa definisi pelayanan mutu kesehatan adalah sebagai berikut

- a. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Aswar, 1996).
- b. Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter ; karyawan (Mary R. Zimmerman).

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumberdaya yang tersedia dirimah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. selain itu, mutu pelayanan kesehatan diartikan kesehatan diartikan berbeda sebagai berikut .

- a. Menurut pasien atau masyarakat adalah empati, menghargai, tanggap, sesuai dengan kebutuhan dan ramah.

- b. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan sesuatu secara profesional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
- c. Menurut manajer atau administrator adalah mendorong manajer untuk mengatur staf dan pasien atau masyarakat dengan baik.
- d. Menurut yayasan atau pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup.

Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kesempurnaan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (1997:18) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Stanton dalam Alma, (2002:243) :” *Services are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods*”. Artinya jasa adalah “sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.”

Daniati (2004 : 17) Kalbe Team mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau bantuan yang bermanfaat bagi orang lain dan diri sendiri. Melayani artinya membantu pihak lain sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan.

Zeithaml dan bitner dalam Alma (2002:243), menyatakan bahwa jasa adalah “ *include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in form (such as convinience, amucement, timeliness, comfort, or health ) that are essetilly intangible concerns of its first purchaser.*” Jadi jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud

Menurut Wickofkualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya yang konsisten.

Sedangkan Lokakarya nasional kelompok kerja Perawatan – Konsorsium Ilmu Kesehatan tahun 1983 menerangkan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, di dasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga

dan masyarakat, baik yang sakit sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Aditama dalam Fadilla, 2008 : 27-28).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan berupa rangkaian aktivitas yang diberikan kepada orang lain, sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan.

## **2. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Manfaat sebuah pelayanan akan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Pelanggan akan merasakan manfaat yang diberikan oleh sebuah organisasi apabila terpenuhi kebutuhannya. Pohan (2003 : 27) menjabarkan kebutuhan pelanggan eksternal terhadap pelayanan kesehatan, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kebutuhan terhadap akses pelayanan kesehatan, artinya kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan
- b. Kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang tepat waktu, artinya tingkat ketersediaan pelayanan kesehatan pada saat dibutuhkan
- c. Kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif, artinya biaya pelayanan kesehatan terjangkau dan benar jumlahnya serta mampu mengurangi atau menghilangkan keluhan atau penyakit
- d. Kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang tepat dan layak, artinya pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- e. Kebutuhan terhadap lingkungan yang aman, artinya segala upaya dilakukan demi keamanan pelanggan dan mengurangi terjadinya bahaya cedera serta akibat yang merugikan yang mungkin terjadi dalam organisasi pelayanan kesehatan

- f. Kebutuhan terhadap penghargaan dan penghormatan pribadi, artinya semua pelanggan harus diperlakukan sebagai manusia yang penting dan terhormat, pasien mempunyai kebutuhan khusus, antara lain seperti :
- 1) Kebutuhan terhadap kesinambungan pelayanan kesehatan, artinya semua kegiatan pelayanan kesehatan pasien harus dikoordinasi dengan efektif, baik antar semua petugas yang terlibat, lintas bagian organisasi.
  - 2) Kebutuhan terhadap kerahasiaan berkenaan dengan seluruh informasi pasien harus terjamin kerahasiaannya dan rahasia baru dapat dibuka atas izin pasien dan dilakukan oleh pekabat yang diberi wewenang.

### 3. Dimensi – dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa sehingga sudah seharusnya penilaian kualitas jasa dilakukan oleh mereka. Pada dasarnya pelanggan adalah pembeli tetap yang berkemampuan membeli dan melaksanakan pembelian pada perusahaan (Tjiptono, 1996:79).

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (Tjiptono, 1996 : 68-69) dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi – dimensi tersebut adalah:

- a. Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

- c. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), yakni berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. Serviceability, meliputi kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Ada lima dimensi pokok kualitas jasa pelayanan (Parasuraman, 1998 : 58)

yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsivenees*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pera staf: bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
- e. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### 4. Aspek – aspek Kualitas pelayanan Keperawatan

Azwar (1996:22), kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu:

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985) mengungkapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek-aspek dasar kualitas pelayanan keperawatan tersebut meliputi:

- a. Aspek penerimaan

Aspek ini meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, budaya, sehingga pribadi utuh. Agar dapat melakukan pelayanan sesuai aspek penerimaan perawat harus memiliki minat pada orang lain dan memiliki wawasan luas.

- b. Aspek perhatian

Aspek ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan

imbangan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

c. Aspek komunikasi

Aspek ini meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarganya. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien.

d. Aspek kerjasama

Aspek ini meliputi sikap perawat harus mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.

e. Aspek tanggung jawab

Aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Berdasarkan pernyataan beberapa teori maka peneliti menyimpulkan bahwa yang sesuai untuk dijadikan instrument penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan adalah menggunakan aspek-aspek dari Kualitas Pelayanan yakni meliputi, aspek Penerimaan, aspek Perhatian, aspek Kerjasama, aspek Komunikasi dan tanggung jawab.

## 5. Klasifikasi jasa

Assael (Arief: 2007, 39) mengklasifikasi jasa sebagai berikut :

a. *Product-related services*

Berperan sebagai pendukung terhadap produk, misalnya jaminan, garansi, perbaikan, dan perawatan. Sebagai contoh apabila kita membeli sebuah

mobil biasanya diberikan jaminan mesin, garansi suku cadang, ataupun perawatan gratis.

b. *Equipment-based services*

Jasa itu sendiri lebih ditonjolkan, sedangkan produk sebagai pendukungnya, dan penyedia jasa bergantung pada keyakinan konsumen bahwa penyedia jasa mempunyai peralatan terbaik untuk mengeksekusi jasa yang ditawarkan.

c. *People-based service*

Yang diutamakan masih jasa, namun jasa itu sendiri lebih tergantung kepada orang daripada peralatan dalam penyampaian jasa kepada konsumen

Sedangkan menurut William J. Stanton (Arief: 2007, 42) membagi pengelompokan usaha jasa menjadi dua bagian :

- a) Jasa Komersial. Merupakan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencari keuntungan.
- b) Jasa nonkomersial. Merupakan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen yang membutuhkan dan perusahaan tersebut tidak mencari keuntungan, misalnya panti asuhan, panti jompo, dan jasa lain yang pada umumnya ditujukan untuk kepentingan sosial.

## 6. Pelayanan Publik

Suryono (2008) mengatakan bahwa begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip- prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara

terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani.

Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu : (1) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang

melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*), (2) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik dari pada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*), (3) Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*), dan (4) Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual Ignorance*).

## **B. Kualitas Pelayanan dalam Tinjauan Islam**

### **a. Telaah Teks Psikologi tentang Kualitas Pelayanan**

#### **1. Sampel Definisi Kualitas Pelayanan**

Definisi dari Nasution (2004:47) tentang kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Keperawatan menurut Lokakarya Nasional Keperawatan 1983 (dalam Deden, 2010:5) adalah pelayanan profesional yang merupakan bagian utama dari pelayanan kesehatan. Berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang menyeluruh ditujukan kepada individu, kelompok, dan masyarakat.

Daniati (2004 : 17) Kalbe Team mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau bantuan yang bermanfaat bagi orang lain dan diri sendiri. Melayani artinya membantu pihak lain sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan.

Menurut Wickofkualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan berupa rangkaian aktivitas yang diberikan kepada orang lain, sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan. Dengan menggunakan aspek tanggung jawab, komunikasi, kerjasama, perhatian dan penerimaan.



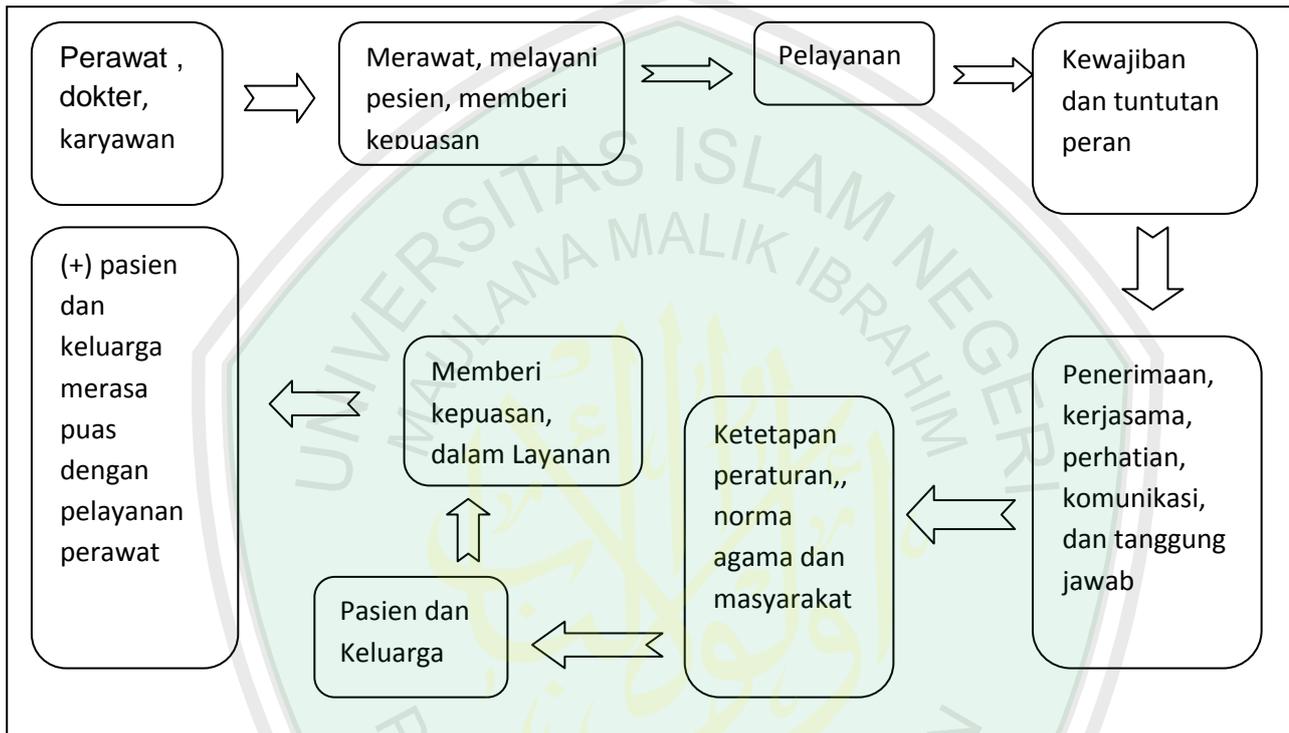
## 2. Analisa Komponen tentang Kualitas Pelayanan

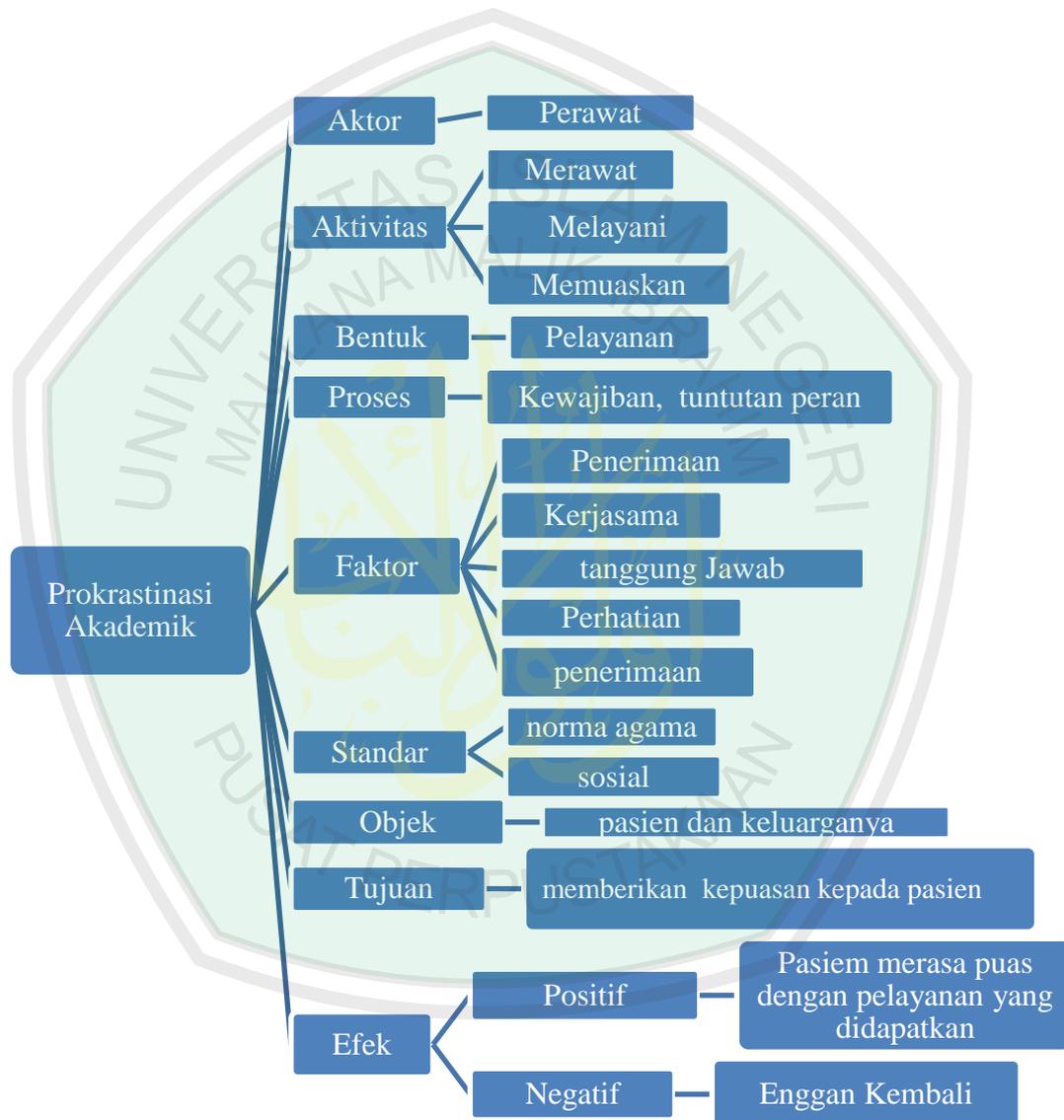
Tabel 2.1 Analisa Komponen tentang Kualitas pelayanan

| No | Komponen         | Deskripsi  |
|----|------------------|--|
| 1  | <b>Aktor</b>     | Perawat, dokter, karyawan  |
| 2  | <b>Aktivitas</b> | Merawat, melayani pasien, memberi kepuasan                       |
| 3  | <b>Bentuk</b>    | Pelayanan  |
| 4  | <b>Proses</b>    | Kewajiban, tuntutan peran  |
| 5  | <b>Faktor</b>    | Penerimaan, kerjasama, perhatian, komunikasi, dan tanggung jawab |
| 6  | <b>Standart</b>  | Ketetapan peraturan, norma agama dan masyarakat                  |
| 7  | <b>Objek</b>     | Pasien dan keluarga  |
| 8  | <b>Tujuan</b>    | Memberikan kepuasan dalam layanan                                |
| 9  | <b>Efek</b>      | (+) pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan perawat     |

### 3. Pola Teks Psikologi tentang Kualitas Pelayanan

Gambar 2.2 Pola Teks Psikologi tentang Kualitas Pelayanan



4. *Mind Map* Kualitas PelayananGambar 2.3 *Mind Map* Kualitas Pelayanan

## **b. Telaah Teks Islam tentang Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang di berikan rumah sakit tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan samata. Sebagai orang muslim dalam membarikan suatu pelayanan harus sesuai dengan nilai syariah yakni (Al-Quran) sebagai pedoman untuk mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan rasa keimanan dalam rangka menjalankan misi sesuai syariah islam. Hal tersebut dilakukan tentu tidak hanya berorientasi kepada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah yang dilakukan oleh setiap manusia.

Dalam perspektif islam yang dijadikan sebuah tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap seorang perawat yakni menggunakan standarisasi syariah islam. Apabila seorang manusia telak memiliki keyakinan memeluk agama islam, maka baginya wajib untuk terikat dengan syariah islam dan diwajibkan untuk Allah SWT, sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, variabel yang diujikan tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah islam sebagai standar penilaian atas teori untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh seorang perawat terhadap seorang konsumen. Teori-teori tersebut meliputi :

### **1. Aspek penerimaan**

Aspek ini meliputi sikap perawat yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan

golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, budaya, sehingga pribadi utuh. Agar dapat melakukan pelayanan sesuai aspek penerimaan perawat harus memiliki minat pada orang lain dan memiliki wawasan luas. Artinya pelayanan yang diberikan oleh perawat secara sopan dan ramah, bila dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Allah SWT telah berfirman dalam AlQuran surat Al-Ahzab : 21

كثيراً الله وذكراً الآخرواليوم الله يرجوا أن لمن حسنة أسوة الله رسول في لكم كان لقد

Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

## 2. Aspek perhatian

Aspek ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasiennya. Perhatian yang diberikan oleh perawat kepada pasien haruslah dilandasi dengan keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman dalam Al Quran surat An-Nahl : 90

يَعِظُكُمْ وَالْبَغْيَ وَالْمُنْكَرَ الْفَحْشَاءَ عَنِ وَيَهْدِي الْقُرْبَىٰ ذِي وَإِيتَايَ وَإِلَّا حَسَنَ بِالْعَدَالِ يَا مُرُ اللَّهُ إِنَّ

تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

### 3. Aspek komunikasi

Aspek ini meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarganya. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat, adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien. dalam pandangan islam komunikasi antar sesama manusia sangat diwajibkan oleh Allah karena pada dasarnya kita semua diciptakan saling bersaudara begitu juga antara perawat dan pasiennya. Allah berfirman dalam surat Al Ghasyiah ayat :17-20

نُصِبَتْ كَيْفًا جِبَالٍ وَإِلَى ۞ رُفِعَتْ كَيْفًا السَّمَاءُ وَإِلَى ۞ خُلِقَتْ كَيْفًا لَّيْلٍ إِلَى يَنْظُرُونَ أَفَلَا

سُطِحَتْ كَيْفًا لِّلرَّضْوِإِ

Artinya:

17. Maka Apakah mereka tidak memperhatikan unta bagaimana Dia diciptakan,

18. dan langit, bagaimana ia ditinggikan?

19. dan gunung-gunung bagaimana ia ditegakkan?

20. dan bumi bagaimana ia dihamparkan

#### 4. Aspek kerjasama

Aspek ini meliputi sikap perawat harus mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien. dalam islam selalu menganjurkan setiap manusia harus saling berhubungan satu sama lain. Sama halnya dengan seorang perawat dalam menjalankan tugasnya yang berperan aktif dengan hubungan kerjasama bersama pasiennya. Allah berfirman dalam surat Al-hujurat : 13.

أَتَقَدُّمُ اللَّهُ عِنْدَ أَكْرَمِكُمْ إِنَّ لَتَعَارَفُوا أَوْ قَبَائِلَ شُعُوبًا وَجَعَلْنَاكُمْ وَأُنْتَى ذَكَرٍ مِّنْ خَلْقِنَا إِنَّا النَّاسُ يَتَأْتِيهَا

﴿١٣﴾ خَيْرٌ عَلِيمٌ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.

#### 5. Aspek tanggung jawab

Aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak. Artinya pelayanan yang dilakukan sigap dan tepat akan menimbulkan sebuah hasil yang memuaskan bagi seorang pasien firman Allah dalam surat Al Baqarah ayat: 11

﴿مُصَلِحُونَ خَنَ إِذَا قَالُوا لِلْأَرْضِ بِمَا نَحْنُ فِيهَا تُلْفِئُ لَنَا وَلَا لَنَا قَوْلٌ وَإِذَا

Artinya: dan bila dikatakan kepada mereka: "Janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi[24]". mereka menjawab: "Sesungguhnya Kami orang-orang yang Mengadakan perbaikan.

[24] Kerusakan yang mereka perbuat di muka bumi bukan berarti kerusakan benda, melainkan menghasut orang-orang kafir untuk memusuhi dan menentang orang-orang Islam.



a. **Analisa Komponen Teks Islam tentang Kualitas Pelayanan**

Tabel 2.2 Analisis Komponen Teks Islam tentang Kualitas Pelayanan

| No. | Komponen  | Deskripsi   |
|-----|-----------|---|
| 1.  | Aktor     | النَّاسُ , الَّذِينَ  |
| 2.  | Aktivitas | فَضْلِكَ مِنْ خِدْمَةٍ , عَالِجٍ  |
| 3.  | Bentuk    | خِدْمَةٍ , الْآخِرِ   |
| 4.  | Proses    | التَّزَامِ , خُلُقٍ   |
| 5.  | Faktor    | مَسْئُولِي , قَبُولِ , اتِّصَالَاتِ , اِهْتِمَامِ , تَعَاوُنِ           |
| 6.  | Standar   | الَّذِينَ , شَرِيْعَةٍ , حُدُودِ , حُكْمًا                              |
| 7.  | Objek     | النَّاسُ , الَّذِينَ  |
| 8.  | Tujuan    | تَوْفِيرِ , نَسُو   |
| 9.  | Efek      | (+) ظَلِيلًا , الْمُطْمَئِنَّةَ<br>(-) مُحْسُورًا , خَائِفًا , اِأَسْفَ |

b. Inventarisasi dan Tabulasi Ayat Al-Qur'an

Tabel 2.3 Inventarisasi dan Tabulasi Ayat Al-Qur'an

| No | Teks      | Kategori  | Teks Islam | Makna Teks   | Substansi Psikologi | Sumber   | Jumlah |
|----|-----------|-----------|------------|--------------|---------------------|--|--------|
| 1. | Aktor     | Perawat   | النَّاس    | Manusia      | Perawat             | 2:38, 2:62, 2:112, 2:262, 2:274, 2:277, 3:103, 3:107, 3:170, 4:173, 5:69, 6:16, 6:48, 6:81, 6:82, 6:127, 7:35, 7:43, 7:49, 7:96, 10:62, 10:64, 10:103, 11:58, 14:27, dst | 500    |
|    |           |           | ممرضة      | Perawat      |                     |  |        |
| 2. | Aktivitas | Merawat   | عالج       | Merawat      | Tenaga paramedis    | 3:37, 3:44   | 2      |
|    |           | Melayani  | خدمة       | Melayani     |                     | 2:83, 2:112, 2:229, 3:134  | 4      |
|    |           | Memuaskan | فضلك من    | Menyenangkan |                     | 2:69, 2:174, 2:200, 9:8, 30:44   | 10     |

|    |        |                        |        |               |          |  |    |
|----|--------|------------------------|--------|---------------|----------|--|----|
| 3. | Bentuk | Pelayanan              | خدمة   | Melayani      | Melayani | 2:203, 2:234, 14:10, 16:61,<br>33z:51, 35:45, 42:14, 63:10,<br>63:11, 71:4 | 10 |
| 4. | Proses | Kewajiban dan tuntutan | التزام | Taggung jawab | Tuntutan | 2:189, 2:200, 2:174, 4:1,<br>4:127, dst                                    | 16 |

|    |        |                |         |                   |               |  |    |
|----|--------|----------------|---------|-------------------|---------------|--|----|
| 5. | Faktor | Kerjasama      | تعاون   | Kerja bersama     | Kerjasama     | 20:47, 27:98   | 2  |
|    |        | Perhatian      | اهتمام  | Kasih sayang      | <i>Caring</i> | 20:39, 60:13, 24:63,<br>28:10, 2:170, 2:174,<br>4:73, 6:12, 6:54,<br>19:96, 29:25, 30:21 | 16 |
|    |        | Komunikasi     | اتصالات | Berhubungan       | Komunikasi    | 17:31, 29:52,<br>29:67,7:69, 7:67,<br>2:1, 2:283, dst                                    | 44 |
|    |        | Penerimaan     | قبول    | Saling menghargai | Menerima      | 2:196, 4:5, 22:5,<br>75:4, 54:5, 53:41,<br>dst   | 42 |
|    |        | Tanggung jawab | مسؤولية | Tanggung jawab    | Tuntutan      | 40:19, 54:7, 68:51,<br>15:28, 47:20, dst   | 20 |

|    |         |                     |              |            |           |   |     |
|----|---------|---------------------|--------------|------------|-----------|---|-----|
| 6. | Standar | Agama               | الدِّينُ     | Agama      | Keyakinan | 42:13, 8:39, 21:93, 2:135,<br>6:70, dst   | 175 |
|    |         |                     | شَرِيعَةٌ    | Syariat    | Norma     | 22:67, 33:39, 45:18, 5:19,<br>4:28, dst   | 22  |
|    |         | Sosial              | حُكْمًا      | Hukum      | Sanksi    | 2:229,2: 230, 24:64, 5:41,<br>5:50, dst   | 145 |
| 7. | Objek   | Pasien dan keluarga | النَّاسِ     | Manusia    | Manusia   | 2:38, 2:62, 2:112, 2:262,<br>2:274, 2:277, 3:103, 3:107,<br>3:170, 4:173, 5:69, 6:16, 6:48,<br>6:81, 6:82, 6:127, 7:35, 7:43,<br>7:49, 7:96, 10:62, 10:64,<br>10:103, 11:58, 14:27, dst | 500 |
| 8. | Tujuan  | Memberikan kepuasan | الراحة توفير | Memberikan | Nyaman    | 12:12, 15:3, 28:58, 29:66,<br>31:24, dst  | 8   |

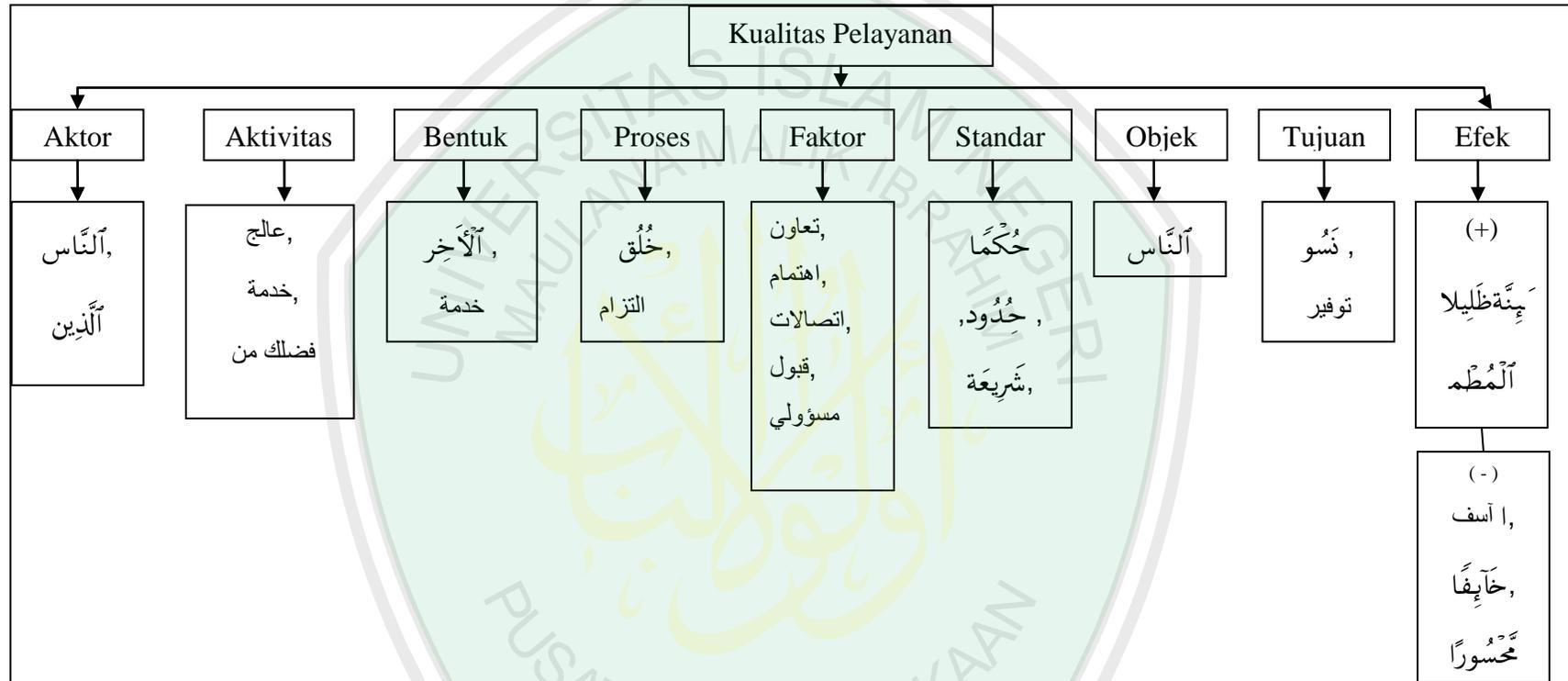
|  |  |                          |  |            |  |  |  |
|--|--|--------------------------|--|------------|--|--|--|
|  |  | layanan<br>kepada pasien |  | kenyamanan |  |  |  |
|--|--|--------------------------|--|------------|--|--|--|



|    |      |         |                  |        |              |  |    |
|----|------|---------|------------------|--------|--------------|--|----|
| 9. | Efek | Positif | ظَلِيلًا         | Nyaman | Nyaman       | 4:57   | 1  |
|    |      |         | الْمُطْمَئِنَّةَ | Senang | menyenangkan | 4:57, 7:204, 16:106, 34:46,<br>39:23, 38:31, dst | 10 |
|    |      | Negatif | أَسْفَاف         | Enggan | Menyesal     | 2:229, 28:7, 44:55, 28:21,<br>40:30, 40:26, dst  | 33 |

## c. Figurisasi Teks Kualitas Pelayanan

Gambar 2.5 Mind Map Teks Islam tentang Kualitas pelayanan



## C. Simpati

### 1. Pengertian Simpati

Simpati berasal dari bahasa latin, yaitu *sympathia* berarti turut merasakan. Selain itu, simpati adalah *A foundation of all social existance*, atau dasar dari semua kenyataan sosial. Berikut beberapa definisi dari simpati :

- a. Suatu relasi kerja sama antara dua lebih individu yang menjamin terdapatnya saling mengerti, sehingga simpati menjadi salah satu dasar untuk menjalin interaksi sosial.
- b. Perasaan tertariknya individu yang satu terhadap individu yang lain.
- c. Proses tertariknya seseorang individu kepada individu lain dalam suasana atau situasi sosial.

Simpati adalah suatu proses seseorang merasa tertarik terhadap pihak lain, sehingga mampu merasakan apa yang dialami, dilakukan dan diderita orang lain. dalam simpati, perasaan memegang peranan penting. Simpati akan berlangsung apabila terdapat pengertian pada kedua belah pihak. simpati lebih banyak terlihat dalam hubungan persahabatan, hubungan bertetangga, atau hubungan pekerjaan (Wikipedi, 2013)

Menurut Soerjono Soekanto, simpati adalah proses seseorang merasa tertarik dengan orang lain. Agar dapat berlangsung diperlukan adanya pengertian antara kedua belah pihak.

Menurut Max Weber perasaan simpati itu bisa juga disampaikan kepada seseorang atau kelompok orang atau suatu lembaga formal pada saat –saat khusus. Misalnya apabila perasaan Simpati itu timbul dari seorang perjaka

terhadap seorang gadis atau sebaliknya kelak akan menimbulkan perasaan cinta kasih atau kasih sayang.

Menurut Gillin , simpati merupakan proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain. Dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk bekerja sama dengannya. sedang menurut Badrujaman (2002:42) Proses simpati sebenarnya merupakan suatu proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain.

Mubarak (2009:75) faktor simpati merupakan suatu proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain. Didalam proses ini perasaan memegang peranan yang sangat penting, walaupun dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk dan untuk kerjasama dengannya.

Muin (2006:73) simpati adalah suatu proses seseorang merasa tertarik dengan orang lain. Rasa tertarik ini didasari oleh keinginan untuk mengerti pihak lain demi memahami parasaannya ataupun bekerja sama dengannya.

Gerungan (2004:74) simpati dapat dirumuskan sebagai perasaan tertariknya seseorang terhadap orang lain. Simpati timbul tidak dasar logis rasional, tetapi berdasarkan penilaian perasaan sebagaimana proses identifikasi. Oorang tiba-tiba merasa dirinya tertarik kepada orang lain seakan-akan dengan sendirinya, dan tertariknya itu bukan karena salah satu ciri tertentu, melainkan karena keseluruhan cara bertingkah laku orang tersebut.

Mundakir (2006:63&136) simpati adalah perasaan sepaham (setuju) yang dilanjutkan dengan perasaan tertarik seseorang terhadap sesuatu yang dialami orang lain, yang timbul atas dasar penilaian parasaan atau emosi. Simpati merupakan perasaan "hanyut" untuk mengikuti apa yang dirasakan oleh orang

lain. Perasaan ini umumnya diwujudkan dengan adanya pemberian bantuan baik moril maupun materiil dari orang yang simpati tersebut. Faktor simpati ini merupakan faktor penting dalam mendorong terjadinya interaksi sosial.

Simpati adalah perasaan perhatian, duka cita, atau kasihan pada klien yang diciptakan oleh identifikasi pribadi perawat akan kebutuhan klien. Simpati adalah suatu hubungan memperhatikan dunia orang lain, yang mencegah suatu perspektif yang jelas dari isu yang dihadapi orang lain. Simpati berpusat pada perasaan perawat bukannya perasaan klien (Balzer Riley,2000).

Simpati. Proses simpati sebenarnya merupakan suatu proses ketika seseorang merasa tertarik kepada pihak lain. Perasaan merupakan faktor penting dalam proses simpati, walaupun dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk bekerja sama dengannya. Didalam proses simpati terdapat keinginan untuk belajar dari pihak lain yang kedudukannya dianggap lebih tinggi dan harus dihormati karena mempunyai kelebihan atau kemampuan tertentu yang patut dijadikan contoh tanpa harus menjadi seperti orang tersebut. (Kasiana, 2009 : 5).

Simpati dapat dirumuskan sebagai perasaan tertariknya seseorang terhadap orang lain. Simpati timbul tidak atas dasar logis rasional, tetapi berdasarkan penilaian perasaan sebagaimana proses identifikasi. Orang tiba-tiba merasa dirinya tertarik kepada orang lain seakan-akan dengan sendirinya, dan tertariknya itu bukan karena salah satu cirri tertentu melainkan karena keseluruhan cara bertingkah laku orang tersebut. Timbulnya simpati itu merupakan proses yang sadar bagi diri manusia yang merasa simpati terhadap orang lain. Simpati menghubungkan seseorang dengan orang lain (Gerungan, 2004 : 74).

Simpati adalah perasaan suka dan tertarik pada suatu sikap dan pola perilaku seseorang atau kelompok. Simpati merupakan proses yang seolah-olah terlarut dalam perasaan, pikiran, kebahagiaan, atau kesedihan orang lain. Misalnya, seseorang ikut merasakan sakit dan sedih atas musibah yang dialami oleh temannya. Orang itu mungkin akan menhibur temannya. Simpati sangat penting dalam menjalin hubungan dan komunikasi sosial.

Simpati adalah suatu proses dimana seseorang merasa tertarik terhadap pihak lain, sehingga mampu merasakan apa yang dialami, dilakukan dan diderita orang lain. Dalam simpati, perasaan memegang peranan penting. Simpati akan berlangsung apabila terdapat pengertian pada kedua belah pihak. Simpati lebih banyak terlihat dalam hubungan persahabatan, hubungan bertetangga, atau hubungan pekerjaan. (Wordpress, 2010).

Simpati yang timbal balik akan menghasilkan kerjasama, dimana orang yang satu ingin lebih mengerti yang lain, sehingga dapat berfikir, merasa dan bertindak laku seolah-olah menjadi orang lain itu (Gunarsa 2008 : 132).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa simpati merupakan suasana psikologis yang menumbuhkan kenyamanan ketika berhubungan dengan orang lain.

## **2. Aspek-aspek simpati**

Dalam ahmadi (2002) Tokoh- tokoh teori individualisme, Adam Smith (1759) dan Herbert Spencer (1870) juga menerangkan prinsip-prinsip simpati untuk menerangkan tindakan-tindakan yang tidak semata-mata mengejar keuntungan sendiri atas dasar pikiran, tetapi juga dikemudikan oleh simpati terhadap orang lain, yang tanpa itu sebenarnya kehidupan sosial itu tak mungkin ada.

Adam Smith dalam bukunya "*Wealth of Nations*" (1776) memberikan ciri pada kekuatan hedonisme dan laissez – faire. Ia menekankan pada simpati manusia. Dan dalam bukunya "*theory of moral Sentiment*" (1759) ia menulis, bagaimana aliran selfis menduga seseorang yang sebenarnya ada bukti bahwa alam seseorang mempunyai prinsip terhadap kebahagiaan mereka perlu bagi seseorang.

**Adam Smith** membedakan dua bentuk dasar dari simpati :

- a. Yang menimbulkan response yang cepat hampir seperti reflek. Misalnya
  - 1) Kalau kita melihat orang dipukul tongkat dengan keras kita merasa ngeri.
  - 2) Bila kita melihat pemain akrobat yang sedang berjalan diatas tali yang tinggi, kita merasa tegang.
  - 3) Jika melihat demonstrasi terjun payung yang tidak mengembang, kita memejamkan mata.

Hal-hal seperti ini kita rasakan orang lain yang menderita, seperti halnya kita sendiri. Pertama kita hanya ngeri bila digigit dan akhirnya apabila kita melihat persoalan yang sama lalu kita asosiasikan pengalaman ngeri kita.

- b. Yang sifatnya lebih intelektual kita dapat bersimpati terhadap seseorang, meskipun kita tak merasakan sebagai yang ia rasakan.

Kita akan mengucapkan syukur dan menyatakan simpati bila seseorang berhasil dalam usahanya, walaupun kita sendiri tidak berhasil atau susah.

### **Herbert Spencer (1870)**

Ia mengemukakan dua bentuk simpati:

- a. *Perspectively presentative* (yang cepat seperti refleksi).

b. Representative (yang sadar refleksife).

Kecuali itu masih ada satu bentuk lagi yang kadar intelektuilnya lebih tinggi (misalnya pengertian ide yang abstrak dari cinta sebagai milik hidup). Disebutnya dengan pengertian : "*re-representative sympati*".

Seperti halnya adaam Smith ia mengatakan bahwa hedonisme dan laissez faire tidak diliputi oleh keinginan yang halus dan yang menjadi prinsip-prinsipnya ialah yang berhubungan dengan dorongan. Benih dari pada masyarakat adalah instink dan sexuil yang mempunyai peranannya dalam lembaga keluarga, yang mempunyai dasar kelangsungan hidupnya. Anak tetap hidup tidak disebabkan oleh karena kuatnya dan cukup baiknya, tetapi karena perkembangan rasa simpati satu sama lain. Pendidikan hendaknya hasil simpati dalam keluarga.

**Theodore Ribot (1897)**

Dalam bukunya yang diberi judul "*psycology of the emotion*", ia menekankan pada peranan simpati yang dikatakan sebagai "*a foundation all social existence*"

Ribot membagi simpati menjadi tiga:

- a. Type primitif atau otomatis, yang dapat diterangkan, dengan respon bersyarat.
- b. Refleksif, yang mana seseorang sadar dalam dirinya terhadap keadaan jiwanya. Ia tahu bahwa ia merasa apa yang dirasakan orang lain, biarpun ia sendiri tidak mengalaminya.
- c. Tipe yang intelektuil, yaitu rasa setia, rasa tolerant, dan philantropi : bentuk ini tidak diarahkan pada orang tertentu, tetapi mempunyai corak-corak yang lebih umum dan abstrak.

### Max scheler

Mencapai puncaknya dalam bukunya : “ *shelernesen und formender symphie*” (1923), yang kemudian dalam tahun 1954, diterjemahkan dalam bahasa inggris jale press dengan judul (*the vature of sympathy*).dan scheler membagi simpati dalam 3 bentuk:.

a. *Nachfuhlung* (intelektual, proses berfikir kognitif)

ini lebih disadri dan dibedakan seperti pernyataan : saya tahu apa yang engkau rasakan”. Dalam hal semacam ini kita dapat membedakan dengan jelas perasaan kita sendiri dengan perasaan orang lain. Dapat dikatakan : “ saya tahu apa yang engkau rasakan, tapi saya tidak akan berbuat seperti kamu”.

Adam smith menggunakan istilah “intellectualized”, ribot dengan “reflektive simpati”.

b. *Mitgefuhl* (rasa persahabatan, perasaan yang mendalam)

dapat diterjemahkan diterjemahkan dengan “ *fellow feeling*” yaitu bila orang dapat dengan tepat menimbang perasaan orang lain. Dan biasanya menilainya secara positive rasa inilah dasar utama dari kehidupan sosial sebagai hasil evolusi *psycologenic*.

c. *Menshenliebe*.(penghayatan)

Yaitu kalau orang tidak hanya mengetahui keadaan jiwa orang lain, tetapi menghargai dan menaruh hormat kepadanya. Bentuk utama dari ini ialah : altruisme dan philanthropi.

Dari beberapa wacana di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa aspek-aspek simpati yakni :

1. Reflektif

yakni berhubungan dengan kepakaan (kepekaan seorang perawat terhadap problem yang dialami pasien, dan ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien tanpa menunggu adanya perintah).

2. Intelektual

yakni berhubungan dengan pengetahuan perawat akan simpati terhadap pasien.

3. Penghayatan dalam menjalankan tugas

yakni perasaan mendalam yang dimiliki seorang perawat terhadap keadaan pasiennya.

**D. Simpati dalam Tinjauan Islam**

**1. Telaah Teks Psikologi tentang Simpati**

**1) Sampel Definisi Simpati**

Mubarak (2009:75) faktor simpati merupakan suatu proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain. Didalam proses ini perasaan memegang peranan yang sangat penting, walaupun dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk dan untuk kerjasama dengannya.

Menurut Soerjono Soekanto, simpati adalah proses seseorang merasa tertarik dengan orang lain. Agar dapat berlangsung diperlukan adanya pengertian antara kedua belah pihak.

Gerungan (2004:74) simpati dapat dirumuskan sebagai perasaan tertariknya seseorang terhadap orang lain. Simpati timbul tidak dasar logis rasional, tetapi berdasarkan penilaian perasaan sebagaimana proses identifikasi. Oorang tiba-tiba merasa dirinya tertarik kepada orang lain seakan-akan dengan sendirinya, dan tertariknya itu bukan karena salah satu ciri tertentu, melainkan karena keseluruhan cara bertingkah laku orang tersebut.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Simpati adalah suatu suasana psikologis yang menumbuhkan kenyamanan ketika berhubungan dengan orang lain. Dengan menggunakan aspek reflektif, intelektual, dan penghayatan dalam menjalankan tugas.

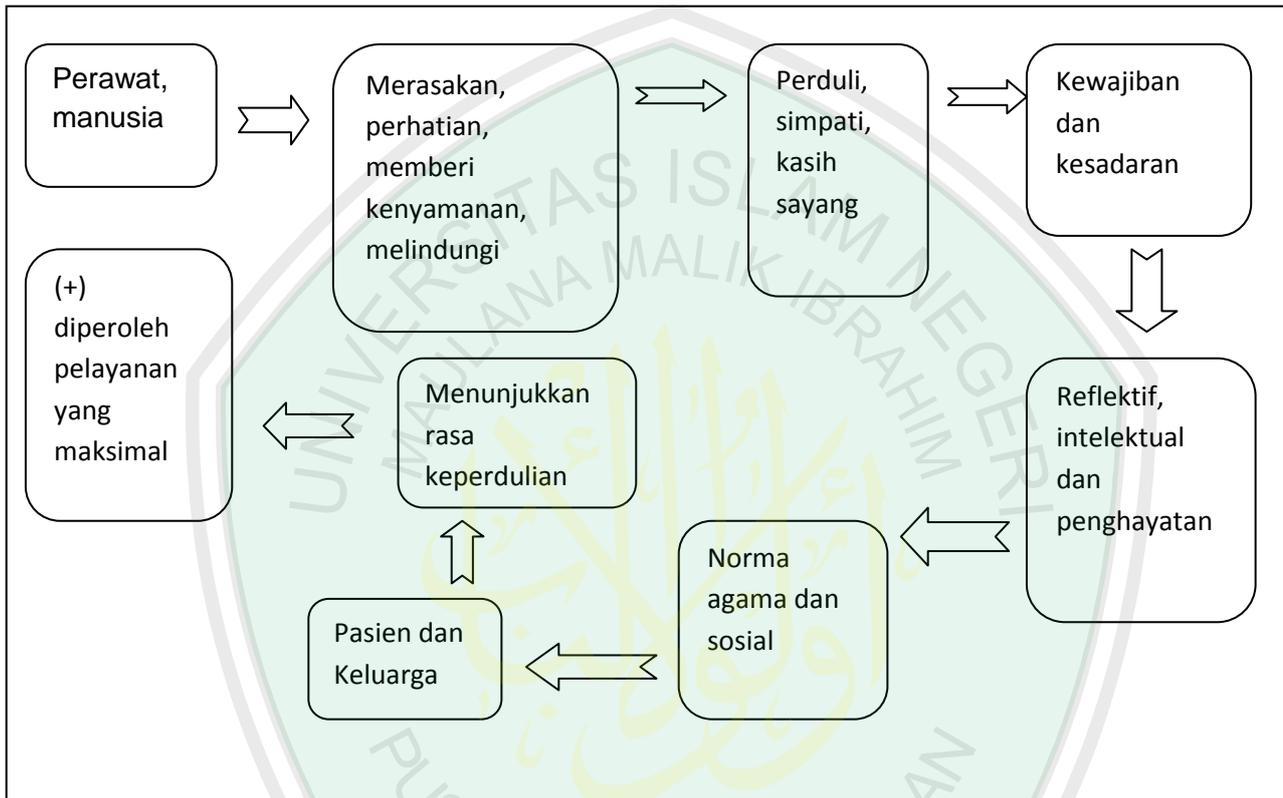
## 5. Analisa Komponen tentang Simpati

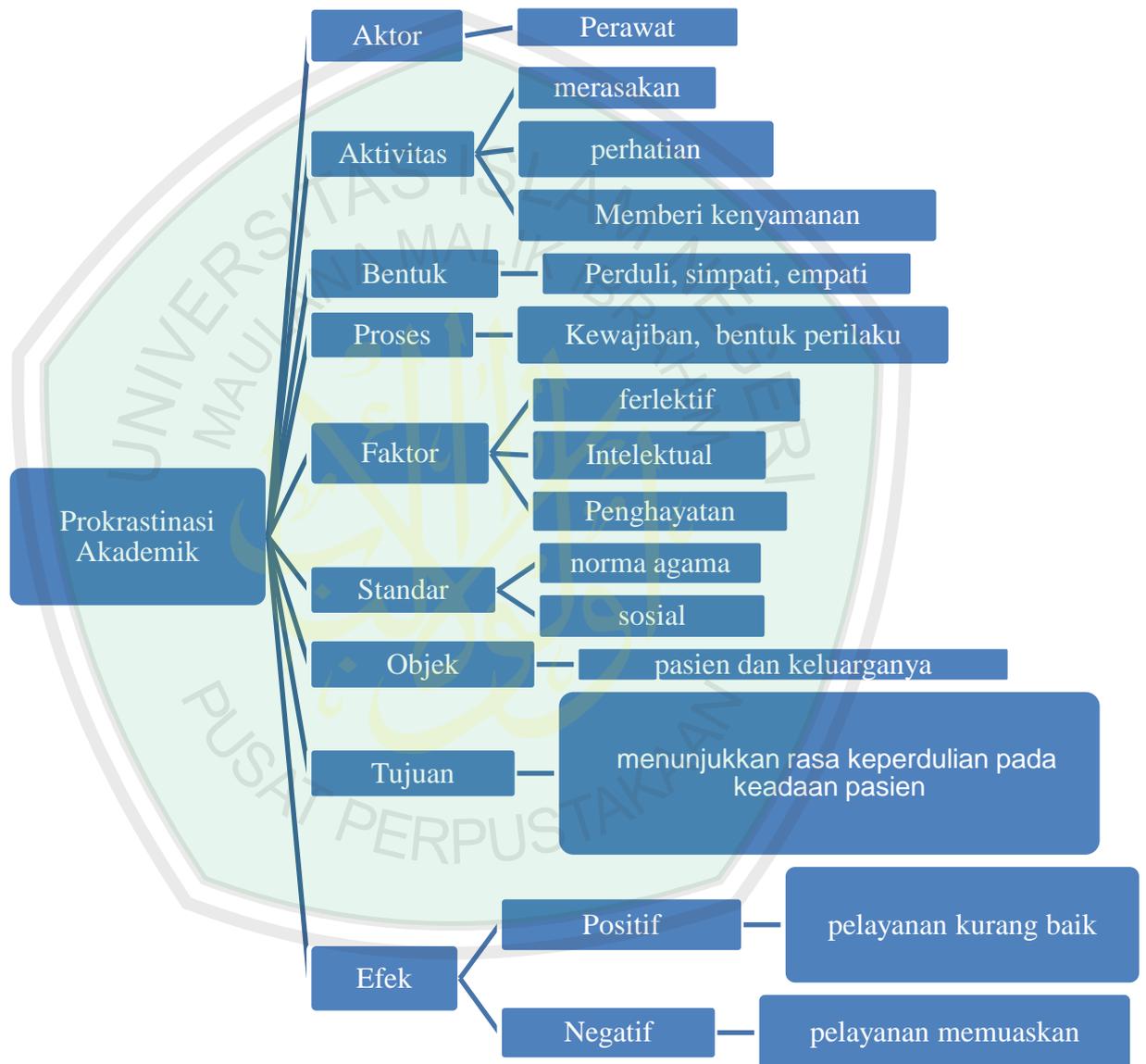
Tabel 2.1 Analisa Komponen tentang Simpati

| No | Komponen  | Deskripsi   |
|----|-----------|---|
| 1  | Aktor     | Perawat, manusia  |
| 2  | Aktivitas | Merasakan, perhatian, memberikan kenyamanan, melindungi mendengar |
| 3  | Bentuk    | Perduli, simpati, empati, kasih sayang, prihatin                  |
| 4  | Proses    | Kewajiban, peraturan, bentuk perilaku, kesadaran                  |
| 5  | Faktor    | Reflektif, intelektual, penghayatan                               |
| 6  | Standart  | Norma   |
| 7  | Objek     | Pasien dan keluarga   |
| 8  | Tujuan    | Meunjukkan rasa kepedulian  |
| 9  | Efek      | (+) pelayanan maksimal  |

## 6. Pola Teks Psikologi tentang Simpati

Gambar 2.2 Pola Teks Psikologi tentang Simpati



7. *Mind Map* SimpatiGambar 2.3 *Mind Map* Simpati

## 2. Telaah Teks Islam tentang Simpati

Setiap manusia yang memiliki aktifitas dalam kehidupan sehari-hari, secara normal selalu ingin menunjukkan yang terbaik yang ada pada dirinya agar disegani dan dihargai oleh orang-orang di sekitar lingkungannya. Demikian pula dalam dunia kerja, apabila seorang perawat ingin dihormati dan dihargai oleh seorang pasien, diperlukan adanya rasa peduli, simpati, empati dan perhatian terlebih dahulu terhadap pasiennya demi membangun citra rumah sakit. Allah berfirman pada alquran surat Al-Imran ayat : 115

بِالْمُتَّقِينَ عَلِيمٌ وَاللَّهُ يَكْفُرُوهُ فَلَنْ حَيْرِمَنْ يَفْعَلُوا وَمَا

Artinya: dan apa saja kebajikan yang mereka kerjakan, Maka sekali-kali mereka tidak dihalangi (menenerima pahala) nya; dan Allah Maha mengetahui orang-orang yang bertakwa.

مَنْوَأَالَّذِينَ اللَّهُ كَحُبِّ تَحِبُّونَهُمْ أَنْدَادًا لِلَّهِ دُونَ مِمَّنْ يَتَّخِذُ مِنَ النَّاسِ وَمِنْ

وَأَنَّ جَمِيعًا لِلَّهِ الْقُوَّةَ أَنَّ الْعَذَابَ يَرَوْنَ إِذْ ظَلَمُوا الَّذِينَ يَرَى وَلَوْلَا حُبُّ اللَّهِ حُبًّا شَدِيدًا

الْعَذَابِ شَدِيدًا لِلَّهِ

Artinya: dan diantara manusia ada orang-orang yang menyembah tandingan-tandingan selain Allah; mereka mencintainya sebagaimana mereka mencintai Allah. Adapun orang-orang yang beriman Amat sangat cintanya kepada Allah. dan jika seandainya orang-orang yang berbuat zalim itu[106] mengetahui ketika mereka melihat siksa (pada hari kiamat), bahwa kekuatan itu kepunyaan

Allah semuanya, dan bahwa Allah Amat berat siksaan-Nya (niscaya mereka menyesal)[106] Yang dimaksud dengan orang yang zalim di sini ialah orang-orang yang menyembah selain Allah. (QS Al-Baqarah :165)

c. **Analisa Komponen Teks Islam tentang Simpati**

Tabel 2.2 Analisis Komponen Teks Islam tentang Simpati

| No. | Komponen  | Deskripsi  |
|-----|-----------|--|
| 1.  | Aktor     | النَّاسُ , الَّذِينَ                             |
| 2.  | Aktivitas | سمع , حماية , مساعدة , راحة , اهتمام , شعور      |
| 3.  | Bentuk    | مسؤولية , عاطفة , تعاطف , التقمص العاطفي , يهمني |
| 4.  | Proses    | مسؤولية  |
| 5.  | Faktor    | تقدير , معرفة , حساس                             |
| 6.  | Standar   | الَّذِينَ , شَرِيعَةٌ , حُدُودٌ , حُكْمًا        |
| 7.  | Objek     | النَّاسُ , الَّذِينَ                             |
| 8.  | Tujuan    | إرضاء  |
| 9.  | Efek      | ظليلا , الحد الأقصى لخدمة                        |

d. Inventarisasi dan Tabulasi Ayat Al-Qur'an

Tabel 2.3 Inventarisasi dan Tabulasi Ayat Al-Qur'a

| No | Teks      | Kategori              | Teks Islam | Makna Teks   | Substansi Psikologi | Sumber   | Jumlah                         |    |
|----|-----------|-----------------------|------------|--------------|---------------------|--|--------------------------------|----|
| 1. | Aktor     | Perawat               | النَّاس    | Manusia      | Perawat             | 2:38, 2:62, 2:112, 2:262, 2:274, 2:277, 3:103, 3:107, 3:170, 4:173, 5:69, 6:16, 6:48, 6:81, 6:82, 6:127, 7:35, 7:43, 7:49, 7:96, 10:62, 10:64, 10:103, 11:58, 14:27, dst | 500                            |    |
|    |           |                       | الَّذِينَ  | Orang-orang  |                     |  |                                |    |
| 2. | Aktivitas | Merasakan             | شعور       | Merawat      | Tenaga paramedis    | 3:185, 42:48, 41:50,   | 3                              |    |
|    |           | Perhatian             | اهتمام     | Melayani     |                     | 4:72   | 1                              |    |
|    |           | Memberikan kenyamanan | راحة       | Menyenangkan |                     | 2:189, 2:115, 2:174, 2:187, 57:3, 65:2, dst  | 58                             |    |
|    |           | Menolong              | مساعدة     | menolong     |                     | altruisme  | 3:160, 22:40, 47:7, 57:25, dst | 16 |
|    |           | Melindungi            | حماية      | pelindung    |                     | melindungi   | 8:72, 39:36, 29:33, 4:85       | 5  |
|    |           | Mendengar             | سمع        | Mendengar    |                     | pendengar  | 39:18, 5:18, 5:14, 2:19, 78:35 | 24 |

|    |        |                        |                |                   |                    |   |    |
|----|--------|------------------------|----------------|-------------------|--------------------|---|----|
| 3. | Bentuk | Perduli                | يهمني          | caring            | Caring             | 2:203, 2:234, 14:10, 16:61, 33:51, 35:45, 42:14, 63:10, 63:11, 71:4 | 10 |
|    |        | Empati                 | التقمص العاطفي | Empati            | Empathy            | 12:98, 2:145, 47:3,   | 17 |
|    |        | Simpati                | تعاطف          | Merasakan         | Fellow feeling     | :88, 8:90, 7:23, 14:44, 46:9, 20:16                                 | 14 |
|    |        | Kasih sayang           | عاطفة          | Kasih sayang      | Kasih sayang       | 12:12, 15:3, 28:58, 29:66, 31:24, dst                               | 17 |
| 4. | Proses | Kewajiban dan tuntutan | مسؤولية        | Taggung jawab     | Tuntutan           | 2:189, 2:200, 2:174, 4:1, 4:127, dst                                | 16 |
| 5. | Faktor | Reflektif              | حساس           | Kepekaan          | Peka               | 2:19, 2:243, 5:3, 10:15, 47:20                                      | 5  |
|    |        | intelektual            | معرفة          | Pengetahuan       | <i>Intelektual</i> | 2:229, 28:7, 44:55, 28:21, 40:30, 40:26, dst                        | 33 |
|    |        | penghayatan            | تقدير          | Perasaan mendalam | Komunikasi         | 17:31, 29:52, 29:67, 7:69, 7:67, 2:1, 2:283, dst                    | 44 |

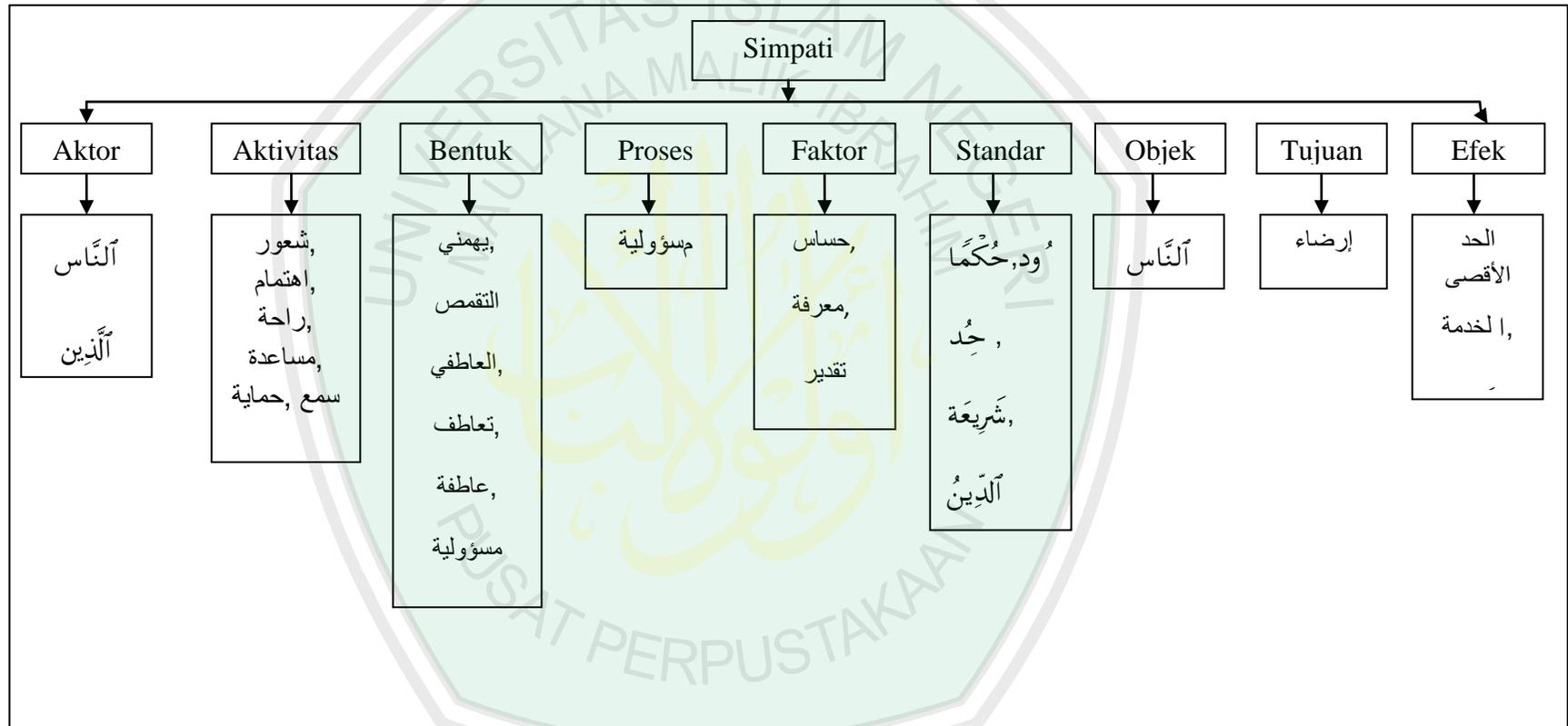
|    |         |   |            |                       |                   |  |     |
|----|---------|---|------------|-----------------------|-------------------|--|-----|
| 6. | Standar | Agama                                     | أَلَدِينُ  | Agama                 | Keyakinan         | 42:13, 8:39, 21:93, 2:135, 6:70, dst   | 175 |
|    |         |   | شَرِيْعَة  | Syariat               | Norma             | 22:67, 33:39, 45:18, 5:19, 4:28, dst   | 22  |
|    |         |   | حُدُود     | Hukuman Allah         | <i>Punishment</i> | 3:137, 4:25, 24:22, 59:2, 59:4, 24:2, dst  | 14  |
|    |         | Sosial                                    | حُكْمًا    | Hukum                 | Sanksi            | 2:229,2: 230, 24:64, 5:41, 5:50, dst   | 145 |
| 7. | Objek   | Pasien dan keluarga                       | أَلْنَّاسُ | Manusia               | Manusia           | 2:38, 2:62, 2:112, 2:262, 2:274, 2:277, 3:103, 3:107, 3:170, 4:173, 5:69, 6:16, 6:48, 6:81, 6:82, 6:127, 7:35, 7:43, 7:49, 7:96, 10:62, 10:64, 10:103, 11:58, 14:27, dst | 500 |
| 8. | Tujuan  | Memberikan kepuasan layanan kepada pasien | إِرْضَاء   | Memberikan kenyamanan | Nyaman            | 12:12, 15:3, 28:58, 29:66, 31:24, dst  | 8   |

|    |      |         |                      |                     |              |  |    |
|----|------|---------|----------------------|---------------------|--------------|--|----|
| 9. | Efek | Positif | ظليلا                | Nyaman              | Nyaman       | 4:57   | 1  |
|    |      |         | الحد الأقصى<br>لخدمة | Maksimal<br>layanan | Menyenangkan | 4:57, 7:204, 16:106, 34:46,<br>39:23, 38:31, dst | 10 |



## 3. Figurisasi Teks Simpati

Gambar 2.5 Mind Map Teks Islam tentang Simpati



#### **D. Peran Simpati Terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut (Sudarma,2008:63) Ketika seseorang memasuki lingkungan masyarakat, baik dalam skala kecil (keluarga) maupun skala besar (masyarakat luas), setiap orang dituntut untuk belajar mengisi peran tertentu. Peran sosial yang perlu dipelajari tersebut sekurang-kurangnya meliputi dua aspek, yaitu (1) belajar untuk melaksanakan kewajiban dan menuntut hak dari suatu peran dan (2) memiliki sikap, perasaan, dan harapan-harapan yang sesuai dengan peran tersebut.

Dalam kehidupan bermasyarakat, peran merupakan konsekuensi dari status seseorang. Bila dalam kehidupan masyarakat ada orang yang berstatus sebagai perawat, dokter, bidan, atau pasien, maka terhadap individu-individu tersebut diharapkan muncul perilaku yang sesuai dengan statusnya masing-masing. Oleh karena itu, Horton dan Hunt menyatakan bahwa konsepsi peran mengandaikan sejumlah harapan-harapan.

Ralf Dahrendorf (dalam Veeger,1986:235) menyebut beberapa asosiasi yang berkaitan dengan istilah "peranan".

1. "Peranan" selalu diartikan sebagai sesuatu hal yang tersedia bagi orang yang akan memainkannya, yaitu sie pelaku. Coraknya "diluar". Suatu peranan sudah ada diluar orang yang bersangkutan sebelum dibagikan atau disampaikan untuk dipentaskan.
2. Hal yang tersedia itu dapat dirumuskan sebagai sejumlah sikap, gerak, tutur kata, dan perilaku yang diharapkan.

3. Bersama dengan pola-pola perilaku lain merupakan suatu keseluruhan. Tiap-tiap peranan bersifat “bagian”, sebagaimana nyata dari istilah lain “*pars*” dan istilah inggris “*part*” untuk peranan.
4. Mengingat bahwa pola-pola perilaku atau “sikap” sudah tersedia sebelum dimainkan oleh pelaku, maka ia harus mempelajari dan menghafalkan perannya supaya mampu untuk itu.
5. Dari segi sie pemain tidak ada peranan atau pesona dramatis yang bersifat habis-habisan dalam arti menghabiskan semua kemungkinannya. Dengan kata lain orang dapat menghafalkan dan memainkan lebih dari satu peranan.  
Dari beberapa pemikiran tersebut, peran dimaknai sebagai pola tingkah laku, kepercayaan, nilai, sikap yang diharapkan oleh masyarakat muncul dan menandai sifat sie pemegang status atau kedudukan sosial.

Perawat adalah orang yang dididik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami bidang keperawatan tertentu. Jika dokter lebih berfokus pada usaha untuk menghadapi penyakit pasiennya, maka perawat lebih memusatkan perhatian pada reaksi pasien terhadap penyakitnya dan berupaya untuk membantu mengatasi penderitaan pasien terutama penderitaan batin, dan bila mungkin mengupayakan jangan sampai penyakitnya menimbulkan komplikasi.

Perawat merupakan salah satu komponen penting dan strategis dalam pelaksanaan layanan kesehatan. Kehadiran dan peran perawat tidak dapat diabaikan. Dalam menjalankan tugasnya tersebut, seorang perawat dituntut untuk memahami proses dan standar praktik keperawatan.

Daniati (2004 : 17) Kalbe Team mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau bantuan yang bermanfaat bagi orang lain dan diri sendiri. Melayani artinya membantu pihak lain sehingga tujuan orang lain dan diri sendiri dapat tercapai dengan memuaskan.

Dalam sebuah rumah sakit, sebenarnya telah dilakukan pengelolaan pelayanan dengan cara membuat peraturan dan norma yang harus di taati oleh perawat. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar perawat memiliki kedisiplinan yang tinggi. Kedisiplinan dalam sebuah rumah sakit sangat diperlukan karena apabila perawat memiliki disiplin yang tinggi maka tujuan dari rumah sakit akan tercapai, karena peraturan dan norma serta tugas keperawatan yang diberikan terlaksana dengan tepat dan efektif.

Menurut Depkes RI (dalam Evie.J 2012) mengungkapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek-aspek dasar kualitas pelayanan keperawatan tersebut meliputi aspek penerimaan, aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek kerjasama, dan aspek tanggung jawab.

Selain itu seorang perawat dalam melakukan layanan keperawatan harus didasari dengan rasa perhatian, iba, empati serta simpatinya kepada pasien terhadap kondisi dan keluhan yang di alaminya. Karena seorang perawat memang sudah memperoleh dasar pengetahuan yang baik dalam merawat pasien selama menempuh pendidikan dengan menunjukkan serta memberikan perhatian dan sikap yang baik sesuai dengan perasaannya.

Pelayanan keperawatan yang bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperhatikan sikap *caring* kepada pasien. Dalam membarikan pelayanan, perawat hendaklah menggunakan keahlian, kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, membarikan harapan, selalu berada disamping pasien dan berkemampuan untuk memberikan rasa simpati serta rasa empati. Mulyaningsih, (2011) Sebagaimana yang dinyatakan dalam surat Al-Imron ayat 159:

هَمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 الْمُتَوَكِّلِينَ سُبْحَانَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنَّا



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya

Jika makna yang tersirat dalam ayat tersebut diatas dapat diaplikasikan dalam sepuah pelayanan perawat rumah sakit maka akan mengkasilkan dampak positif terhadap perilaku para perawat termasuk ketersediaannya dalam merawat pasien dan meningkatkan mutu layanan keperawatan dengan sepenuh hati.

Dengan demikian dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa peran simpati mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya rasa simpati dari seorang perawat yang tinggi kepada pasien, maka akan memberikan kenyamanan bagi pasien. Dan apabila kenyamanan itu sudah ada maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat.

#### **E. Hipotesis**

hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. (sugiyono,2010). Dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis bahwa ada peran positif simpati dan kualitas pelayanan perawat. Semakin tinggi tingkat simpati perawat maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.