

III

Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan (Kajian Islamic Hospitality)

Naufal Arib Maulana Hasibuan¹, Muzakkir², Husnel Anwar³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

naufal0401212034@uinsu.ac.id, muzakkir@uinsu.ac.id, husnelanwar@uinsu.ac.id

Article history

Submitted: 2025/07/04; Revised: 2025/08/05; Accepted: 2025/10/08

Abstract

This study aims to examine the influence of employee performance on healthcare services at Malahayati Islamic Hospital in Medan from the perspective of Islamic hospitality. The method employed is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, direct observation, and documentation. The focus of this research lies in the Islamic values applied in healthcare services, such as courtesy, friendliness, cleanliness, empathy, and spiritual work ethics. The findings reveal that effective employee performance grounded in Islamic hospitality values can enhance service quality, patient comfort, and trust in the hospital. The services provided are not solely oriented toward physical healing but also consider the patients' spiritual and emotional aspects. Values such as Islamic communication, adherence to standard operating procedures (SOP), provision of halal food, and spiritual support are integral in shaping a humane healthcare system rooted in Islamic ethics

Keywords

Employee Performance, Healthcare Services, Islamic Hospitality, Patient Satisfaction



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan elemen krusial dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup Masyarakat (Chotimah, 2022; Fadhila & Afriani, 2020). Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia, pelayanan kesehatan mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan secara mandiri maupun kolektif dalam suatu organisasi untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi individu dan Masyarakat (Suryaputri et al., 2019; Widjaja, 2023; Zulfitri, 2015). Dalam konteks rumah sakit Islam, pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada penyembuhan fisik, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual dan emosional pasien melalui penerapan nilai-nilai Islamic hospitality seperti sopan santun, empati, kebersihan, dan spiritualitas kerja.

Kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti motivasi kerja, hubungan interpersonal, kepemimpinan, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) sangat memengaruhi efektivitas pelayanan. Rumah Sakit Islam Malahayati Medan sebagai institusi berbasis nilai-nilai Islam, memiliki tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan melalui integrasi etika Islam dalam praktik keseharian pegawai.

Penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji bagaimana kinerja pegawai di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dipengaruhi oleh penerapan nilai-nilai Islamic hospitality, serta bagaimana hal tersebut berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Kajian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan Islami, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis bagi institusi kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan melalui pendekatan spiritual dan etis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja pegawai dalam pelayanan kesehatan berbasis Islamic hospitality di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan (Kusumastuti & Khoiron, 2019; Saleh, 2017). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna, nilai, dan praktik yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, terutama dalam konteks etika dan spiritualitas kerja. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menggambarkan secara sistematis bagaimana nilai-nilai Islamic hospitality diterapkan dalam kinerja pegawai dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, yang merupakan institusi pelayanan kesehatan berbasis nilai-nilai Islam. Subjek penelitian terdiri dari pegawai rumah sakit dan pasien, termasuk tenaga medis dan non-medis, yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada pasien. Sumber data primer penelitian ini diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen kebijakan rumah sakit, literatur akademik, jurnal, dan buku yang relevan dengan tema Islamic hospitality dan kinerja pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga tahapan yang dilakukan dalam teknik analisis data. Tahapan tersebut meliputi: Pertama, reduksi data adalah proses menyederhanakan data yang diperoleh agar lebih mudah dipahami, dikelola, dan dianalisis. Kedua, penyajian data merupakan proses mengatur dan menampilkan data secara deskriptif untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian. Ketiga,

validasi data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan bersifat lengkap, akurat, konsisten, dan relevan untuk dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai-Nilai Islamic Hospitality dalam Pelayanan Kesehatan

Hasil studi mengindikasikan bahwa staf di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan memiliki pemahaman dan penerapan terhadap prinsip-prinsip Islamic Hospitality sebagai dasar etika dalam memberikan layanan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi sikap ramah, kesantunan, kebersihan, pelaksanaan ibadah, rasa empati, penyediaan makanan halal dan tayyiban, serta nilai spiritual berupa keikhlasan dan tawakkal.

Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) diterapkan sebagai praktik utama dalam membangun atmosfer pelayanan Islami yang hangat dan penuh rasa hormat. Praktik ini sejalan dengan sunnah Rasulullah SAW yang menganjurkan penyebaran salam dan kasih sayang di antara sesama. Tindakan menyapa pasien dengan santun dan salam tidak hanya merupakan bentuk interaksi sosial, tetapi juga termasuk ibadah yang memiliki nilai spiritual.

Di samping itu, kebersihan dan kerapian merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari ajaran Islam. Pemeliharaan kebersihan area kerja dan sarana rumah sakit selaras dengan prinsip thaharah yang menjadi bagian dari keimanan. Langkah ini berkontribusi terhadap terciptanya suasana perawatan yang bersih dan memberikan kenyamanan bagi pasien.

Dalam aspek ibadah dan pembinaan rohani, kehadiran ustadz serta program keagamaan di rumah sakit mencerminkan kepedulian terhadap kondisi spiritual pasien. Pendampingan rohani mendukung pasien dalam menghadapi cobaan dengan kesabaran dan tawakkal kepada Allah.

Sikap empati, saling membantu, dan rasa persaudaraan terlihat jelas dalam hubungan antarpegawai. Kondisi ini memperkuat misi rumah sakit dalam mewujudkan lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan dan penuh solidaritas. Tindakan saling menghargai dan memberi dukungan mencerminkan nilai ukhuwah Islamiyah dalam ranah pelayanan yang bersifat profesional.

Selain itu, implementasi konsep halal dan tayyiban dalam penyajian makanan mencerminkan kepedulian rumah sakit terhadap dimensi syariah dan kesehatan pasien. Pemantauan terhadap bahan makanan, kebersihan, dan metode pengolahan menunjukkan ketaatan terhadap prinsip makanan yang halal dan baik.

Nilai spiritual berupa keikhlasan dan tawakkal turut menjadi penggerak moral kerja para pegawai. Mereka meyakini bahwa kesembuhan pasien merupakan

kehendak Allah SWT, sedangkan tugas mereka adalah berikhtiar melalui pelayanan yang optimal. Keyakinan ini menumbuhkan tanggung jawab serta etos kerja yang berpijak pada niat ibadah.

Kinerja Pegawai sebagai Implementasi Nilai-Nilai Islamic Hospitality

Kinerja staf di Rumah Sakit Islam Malahayati tercermin melalui kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), komunikasi yang Islami, sikap ramah, empati, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas. Kepatuhan terhadap SOP menjadi fondasi efektivitas kerja, sekaligus menjamin keselamatan bagi pasien maupun tenaga medis. Etika komunikasi Islami diwujudkan melalui penyampaian salam, penggunaan bahasa yang santun, serta sikap menghargai terhadap pasien. Praktik ini mempererat hubungan antarindividu dan turut meningkatkan kenyamanan pasien sepanjang proses perawatan.

Selain itu, sikap ramah dan pelayanan yang bebas dari diskriminasi merefleksikan nilai rahmatan lil 'alamin, di mana setiap pasien mendapatkan perlakuan yang adil tanpa mempertimbangkan agama maupun status sosial. Nilai tersebut turut membangun rasa percaya dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Staf juga memperlihatkan aspek spiritualitas kerja melalui niat beribadah, doa, dan tawakkal dalam melaksanakan tugas. Kesadaran spiritual tersebut tidak hanya mendorong semangat kerja, tetapi juga berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Pendampingan rohani melalui kehadiran ustadz, terapi murottal, dan sarana ibadah mencerminkan kolaborasi antara aspek spiritual dan medis dalam layanan kesehatan. Elemen ini berperan dalam memberikan ketenangan jiwa kepada pasien serta mempercepat proses kesembuhan (Maulana, 2019; Siregar et al., 2025). Di samping itu, penampilan, kebersihan, profesionalisme, menjadi symbol citra positif dari rumah sakit. Tampilan yang tertata rapi dan bersih tidak hanya menunjukkan kedisiplinan kerja, tetapi juga mencerminkan ajaran Islam tentang pentingnya menjaga kebersihan.

Dampak Penerapan Islamic Hospitality terhadap kepuasan dan kepercayaan Pasien

Temuan wawancara dengan pasien mengungkapkan bahwa implementasi nilai-nilai Islamic hospitality memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien. Proses analisis kualitas layanan rumah sakit dilakukan dengan menggunakan pendekatan lima dimensi SERVQUAL (Astuti, 2012; Ekasari et al., 2017; Zuraidah, 2018), yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menilai secara komprehensif pengalaman pasien

terhadap pelayanan yang diterima, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, sehingga menghasilkan gambaran utuh tentang mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam konteks lembaga kesehatan berlandaskan nilai-nilai Islami.

Dimensi pertama, *tangibles* (bukti fisik), mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien, seperti kebersihan fasilitas, kerapian ruang perawatan, dan kenyamanan lingkungan rumah sakit. Kebersihan menjadi elemen yang sangat penting karena menjadi cerminan profesionalisme dan komitmen rumah sakit terhadap kesehatan pasien. Ruang perawatan yang rapi dan tertata dengan baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga memberikan kesan positif bagi keluarga yang mendampingi. Dalam konteks rumah sakit Islam, aspek fisik ini diperkuat dengan nuansa spiritual melalui tata ruang yang menenangkan, penyediaan fasilitas ibadah, serta simbol-simbol keislaman yang mencerminkan nilai-nilai religius dalam setiap sudut pelayanan.

Selanjutnya, dimensi *reliability* (keandalan) menekankan pada konsistensi dan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai janji dan harapan pasien. Keandalan tenaga medis dan staf administrasi dalam menjalankan tugas secara tepat waktu menunjukkan profesionalisme yang tinggi. Ketepatan dalam memberikan diagnosis, penjadwalan perawatan, serta keakuratan pemberian obat menjadi indikator penting dari keandalan pelayanan. Apabila pasien merasakan konsistensi dalam pelayanan yang diterimanya, maka tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit akan semakin kuat. Hal ini tidak hanya membangun loyalitas pasien, tetapi juga meningkatkan reputasi lembaga di mata masyarakat luas.

Dimensi ketiga, *responsiveness* (daya tanggap), mencerminkan sejauh mana tenaga medis dan staf mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Daya tanggap ini sangat krusial, terutama dalam situasi darurat atau ketika pasien memerlukan perhatian segera. Kesiapan tenaga medis dalam memberikan pertolongan pertama, kecepatan dalam menanggapi keluhan, serta kemauan untuk membantu tanpa menunda menjadi cerminan nyata dari dedikasi dan empati petugas kesehatan. Dalam perspektif Islam, sikap sigap dalam menolong sesama merupakan wujud nyata dari nilai *ihsan* — berbuat kebaikan dengan sebaik-baiknya — yang sekaligus memperkuat dimensi spiritual pelayanan kesehatan.

Dimensi keempat, *assurance* (jaminan), berhubungan dengan rasa percaya yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien melalui kompetensi tenaga medis, keamanan prosedur, dan sikap ramah dalam berinteraksi. Tenaga medis yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tinggi akan memberikan rasa aman bagi pasien bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Sikap sopan, santun, dan

profesionalitas dalam menjaga rahasia serta privasi pasien juga menjadi bagian penting dari dimensi ini. Dalam konteks rumah sakit berbasis nilai Islami, jaminan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga moral—di mana setiap tindakan pelayanan didasari oleh prinsip amanah, tanggung jawab, dan keikhlasan dalam menolong.

Terakhir, dimensi empathy (empati) menekankan pentingnya perhatian dan kepedulian individual terhadap setiap pasien. Empati tidak hanya ditunjukkan melalui kata-kata yang lembut, tetapi juga melalui sikap mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, memahami kondisi emosional mereka, serta memberikan dukungan psikologis selama masa perawatan. Komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis menjadi kunci utama dalam membangun kedekatan emosional, yang pada akhirnya dapat mempercepat proses penyembuhan. Dalam nilai Islam, empati merupakan refleksi dari ajaran rahmatan lil 'alamin kasih sayang bagi seluruh alam sehingga pelayanan kesehatan tidak sekadar bersifat teknis, tetapi juga spiritual dan humanistik.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan terkait Penerapan Nilai-Nilai Islamic Hospitality dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai Islami menjadi fondasi etika dan budaya kerja di seluruh aspek pelayanan RS Islam Malahayati Medan. Islamic hospitality tercermin dalam sikap ramah, kepatuhan terhadap standar layanan, kebersihan, profesionalisme, dan penguatan spiritualitas kerja. Pertama, nilai-nilai seperti salam, keramahan, kesantunan, kebersihan, dan kepedulian membentuk identitas pelayanan Islami. Budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) memperlancar hubungan antarpegawai dan menciptakan kenyamanan bagi pasien. Kebersihan mencerminkan komitmen terhadap nilai thaharah dan profesionalisme. Kedua, aspek ibadah dan rohani seperti kehadiran ustadz, pengajian, shalat berjamaah, dan murottal Al-Qur'an menciptakan suasana religius yang mendukung penyembuhan dan ketenangan jiwa pasien serta tenaga kerja. Ketiga, kinerja pegawai ditopang oleh kepatuhan terhadap SOP, komunikasi Islami, dan empati tanpa diskriminasi. Sikap ikhlas dan tawakkal memperkuat kesadaran bahwa bekerja adalah ibadah untuk meraih ridha Allah SWT. Keempat, penerapan nilai Islami berdampak nyata pada kepuasan dan kepercayaan pasien. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, pasien merasa puas terhadap kebersihan, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Konsistensi nilai Islami memperkuat hubungan harmonis dan citra rumah sakit sebagai institusi Islami yang unggul. Secara keseluruhan, Islamic hospitality telah menjadi sistem nilai yang menyatu dalam perilaku, kebijakan, dan budaya kerja. Implementasinya

meningkatkan kualitas layanan, kinerja pegawai, serta kepercayaan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan. RS Islam Malahayati Medan menjadi model pelayanan kesehatan Islami yang profesional, humanis, dan penuh keberkahan.

REFERENCES

- Astuti, H. J. (2012). Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan important performance analysis model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587.
- Chotimah, S. N. (2022). Implementasi sistem informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan Indonesia: literature review. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(1), 8–13.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86–93.
- Fadhila, R., & Afriani, T. (2020). Penerapan telenursing dalam pelayanan kesehatan: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 77–84.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Maulana, U. (2019). *Spiritual sebagai Terapi Kesehatan Mental Perspektif Tafsir Al-Qur'an (Studi Kasus Pada Penyembuhan Korban Penyalahgunaan Narkoba/Naza di Madani Mental Health Care Jakarta)*. Institut PTIQ Jakarta.
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Siregar, N. U. A., Zebua, N. A., Simamora, P. R., & Mikail, S. D. (2025). Dukungan Komunikasi Spiritual dalam Merawat Pasien. *Young Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(2), 75–84.
- Suryaputri, I. Y., Utami, N. H., & Mubasyiroh, R. (2019). Gambaran Upaya Pelayanan Kesehatan Jiwa Berbasis Komunitas di Kota Bogor. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 47(1), 13–22.
- Widjaja, G. (2023). Pelayanan kesehatan bagi pasien menurut UU No. 17 tahun 2023 tentang kesehatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2490–2498.
- Zulfitri, R. (2015). Analisis Kebijakan Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Manajemen Penatalaksanaan Penyakit Kronis Lansia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 10(1), 52–58.
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 5.