



Tinjauan Pelayanan Islam terhadap Pelayanan Medis di Rumah Sakit X Kota Bandung

Risma Wulandari, Arif Rijal Anshori*

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 23/08/2022

Revised : 13/11/2022

Published : 27/12/2022



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 2

No. : 2

Halaman : 147-152

Terbitan : Desember 2022

ABSTRAK

Rumah Sakit X Kota Bandung sebagai lembaga kesehatan yang menerapkan nilai-nilai etika Islam dalam melayani kesehatannya, menghadapi beberapa permasalahan diantaranya belum ada transparansi kepada keluarga pasien dalam melakukan tindakan medis yang berisiko. Terkait hal tersebut, maka dirumuskan permasalahan ke dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana ketentuan pelayanan menurut nilai-nilai etika pelayanan Islam ? Bagaimana pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan bagi pasien di RS X Kota Bandung ? Dan bagaimana tinjauan pelayanan Islam terhadap pelayanan medis bagi pasien di RS X Kota Bandung ? Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif melalui pendekatan yuridis empiris dengan melakukan analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan pada UGD di RS X Kota Bandung kemudian ditinjau menurut nilai-nilai etika Pelayanan Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketentuan pelayanan kesehatan bagi pasien menurut nilai-nilai etika pelayanan Islam adalah yang memiliki karakteristik akhlaqiyah, waq'iyah (luwes dan tidak kaku) dan insaniyah, pelayanan pada RS X Kota Bandung sudah memiliki organisasi yang baik dan lengkap, serta Etika pelayanan Islam yang diterapkan pada Pelayanan pada Rumah Sakit X Kota Bandung dipandang cukup baik.

Kata Kunci : Etika; Pelayanan; Rumah Sakit.

ABSTRACT

X Hospital Bandung City as a health institution that applies Islamic ethical values in serving its health, faces several problems including the lack of transparency to the patient's family in carrying out risky medical actions. Related to this, the problem is formulated in the form of questions as follows: What are the service provisions according to Islamic service ethical values? How is the implementation and implementation of the health care system for patients at X Hospital in Bandung? And how is the review of Islamic services on medical services for patients at X Hospital in Bandung? The research method used is qualitative analysis through an empirical juridical approach by analyzing the implementation of health services in the ER at X Hospital in Bandung City and then reviewed according to the ethical values of Islamic services. The results showed that the provision of health services for patients according to the ethical values of Islamic services is that which has the characteristics of akhlaqiyah, waq'iyah (flexible and not rigid) and insaniyah, services at X Hospital in Bandung City already have a good and complete organization, and Islamic service ethics applied to services at the X Hospital in Bandung City is considered quite good

Keywords : Ethics; Service; Hospital.

© 2022 Jurnal Riset Hukum Ekonomi Syariah Unisba Press. All rights reserved.

A. Pendahuluan

Pelayanan medis merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki dasar nilai filosofis juga ketentuan berdasarkan aturan yang berlaku. Undang Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang *lex specialis* bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menjelaskan secara kongkret makna pelayanan, di mana pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat.

Terkait uraian di atas, Islam sebagai ajaran yang komprehensif tentu memiliki dimensi tersendiri berkenaan dengan pelayanan publik. Penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan masyarakat tentu menjadi hal yang sangat penting mengingat mayoritas masyarakat di Indonesia adalah muslim. Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Pelayanan yang Islami merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Pelayanan yang Islami merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya (Aningrum 2018). Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Menurut Hermawan Kartajaya bahwa nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah Profesional (Fathanaah / فطنة), keramahan (Tabligh / تبليغ), Jujur (صديق / صادق) dan amanah (أمانة). Dalam pelayanan kesehatan Islami, kompetensi inti dalam sumber daya manusia (SDM) diharapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan (spesifik) yang islami sesuai kebutuhan pasien. Hal ini disertai dengan memberikan pelayanan kesehatan dengan kemudahan administrasi, serta biaya yang proposional dan terjangkau (Ayuningtyas 2015).

Pelayanan medis yang memiliki landasan nilai-nilai filosofis dan aturan baku ini menjadi sangat penting dalam kehidupan masyarakat, terlebih pada masa pandemi Covid 19 seperti yang terjadi sejak awal tahun 2020. Berdasarkan data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), jumlah pasien positif terinfeksi COVID-19 di Indonesia mencapai 6.575 orang per 19 April 2020. Pandemi ini menyebabkan beberapa pemerintah daerah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berimplikasi terhadap pembatasan aktivitas masyarakat, termasuk aktivitas ekonomi, aktivitas pendidikan, dan aktivitas sosial lainnya.

Pada bulan Juni 2021, Kota Bandung kembali masuk ke dalam zona resiko tinggi atau zona merah penularan COVID-19. Hal itu dikarenakan adanya lonjakan kasus positif COVID-19 dan tingginya angka Bed Occupancy Rate (BOR) atau keterisian tempat tidur selama satu pekan terakhir di Kota Bandung. Terkait hal tersebut, maka pelayanan medis seperti penanganan pasien yang terpapar virus corona meningkat baik penanganan yang dilaksanakan pada Puskesmas-puskesmas dan Rumah Sakit kesehatan di seluruh wilayah Kota Bandung termasuk RS X Kota Bandung yang menerapkan juga nilai-nilai pelayanan medis berdasarkan ajaran Islam.

Akan tetapi, penerapan pelayanan medis yang sesuai dengan nilai-nilai pelayanan dalam Islam belum sepenuhnya mampu diterapkan pada masyarakat khususnya pada lembaga pelayanan kesehatan publik seperti Rumah Sakit kesehatan. Salah satu contoh kasus adanya pelayanan yang belum sepenuhnya mengakomodir nilai-nilai ajaran Islam dalam penanganan PDP dan OTG Covid 19 (Shodiq 2020).

Selain permasalahan dalam penanganan Covid 19 di atas, masalah lain yang terjadi di RS X adalah praktek informed consent yaitu suatu izin atau pernyataan setuju dari pasien yang diberikan secara bebas, sadar, dan rasional setelah memperoleh informasi yang lengkap, valid, dan akurat yang dipahami dari dokter tentang penyakitnya serta tindakan medis yang akan diperolehnya. Dalam keadaan seperti tersebut di atas informasi mengenai pasien di RS X secara jelas dan tepat sangat diperlukan untuk menyetujui tindakan selanjutnya yang akan dilakukan oleh dokter, namun dibalik itu timbul masalah apabila dalam keadaan darurat, informed consent belum tentu dapat diperoleh secara langsung dari pasien. Pasien dalam keadaan tidak sadar sedangkan keluarganya tidak dapat segera dihubungi, disisi lain, dokter harus segera memberikan pertolongan (Mukharom and Aravik 2020).

Kemudian permasalahan yang lain adalah tentang keluhan pasien terhadap penanganan dokter yang sering tidak memberitahukan tindakan yang dilakukan terhadapnya, menurut seorang perawat UGD dia mengatakan ketika dokter melaksanakan tindakan terhadap pasien sebagai contoh tindakan nebulizer dokter sering mengikutinya dengan tindakan observasi tapi kenyataannya dokter hanya membuat informed consent tentang tindakan nebulizer saja, dokter tidak memberikan informed consent untuk tindakan observasi sedangkan pasien setelah selesai tindakan nebulizer langsung pulang, kenyataannya ketika pasien membayar administrasi selalu di kenai biaya tindakan observasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut; (1) Untuk mengetahui ketentuan pelayanan menurut pelayanan Islam. (2) Untuk mengetahui pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan bagi pasien di RS X Kota Bandung. (3) Untuk mengetahui tinjauan pelayanan Islam terhadap pelayanan medis bagi pasien di RS X Kota Bandung.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif analitis untuk meneliti praktek sistem pelayanan kesehatan kepada pasien di RS X Kota Bandung ditinjau dari konsep pelayanan Islam (Natsir 2013)(Susanto 2003). Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara serta dokumentasi yaitu meneliti tentang penerapan pelayanan kesehatan di RS X Kota Bandung (Kusmurdani 2021).

Adapun analisa data dilakukan secara kualitatif dengan menguji keabsahan data melalui Teknik triangulasi dan tahapannya adalah sebagai berikut; (1) Reduksi data, reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. (2) Penyajian data atau dikenal juga dengan istilah display data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (3) Kesimpulan data, kesimpulan merupakan tahapan akhir dalam proses pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti melakukan penilaian dan rangkuman dari analisis dari poin-poin tujuan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri, yang meliputi Profesional (Fathanaah / فطنة), keramahan (Tabligh / تبليغ), Jujur (صديق / صادق) dan amanah (أمانة). Hal ini harus ditunjang juga dengan sumber daya manusia (SDM) yang islami sesuai kebutuhan pasien. Sedangkan pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam melalui pengajaran praktik hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlak dan dipraktikkan dengan unsur akidah dan Syariah serta merupakan bagian dari ibadah (Kartajaya and Sula 2006).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa RS X Kota Bandung memiliki fasilitas-fasilitas yaitu seperti area parkir motor dan mobil yang luas dan terjangkau, terdapat masjid yang cukup besar ini diberikan untuk keluarga pasien, karyawan, tamu yang berkunjung dan masyarakat setempat yang ada disekitar rumah sakit, serta terdapat beberapa kantin dan warung dibelakang rumah sakit yang cukup *higynes*. Akan tetapi dari aspek bukti fisik secara khusus, masih terdapat peralatan medis yang belum di-*upgrade* dan sudah lama digunakan, kemudian pada Instalasi Radiologi hanya ada dua orang tenaga kerja dan hanya ada 2 shift kerja sedangkan terkadang pasien yang datang dan membutuhkan untuk di-*rontgen* pada malam hari harus menunggu terlebih dahulu karena sistem yang dilakukan pada shift 3 adalah *on call* sehingga ini menghambat pelayanan khususnya bagi pasien.

Adanya keterbatasan tenaga medis dan dokter yang ada di RS X Kota Bandung ternyata setelah dilakukan wawancara bahwa jumlah dokter seperti dokter spesialis jantung dokter spesialis paru dokter spesialis penyakit dalam dan yang lain-lain masih terbatas ini semua disebabkan karena kesulitan dokter lain yang masuk ke Kota Bandung pengurusan Surat Ijin Praktek pun ternyata tidak mudah harus melakukan berbagai cara atau tahap lalu pembiayaannya pun tidak kecil seperti pengurusan ke IDI Cabang Kota

Bandung banyak dokter yang menilai bahwa biaya yang harus dikeluarkan sebagaimana yang telah ditentukan oleh pihak IDI Cabang Kota Bandung terlalu mahal bahkan terdapat beberapa dokter yang protes langsung terhadap ketentuan yang sudah berlaku tersebut, lalu dokter hanya diberikan 3 (tiga) tempat praktek di rumah sakit atau hanya boleh membuat SIP (Surat Ijin Praktek) 3 (tiga) untuk selebihnya dokter tersebut membuat Surat Tugas (ST) ke Provinsi Jawa Barat, kendala lain yang dihadapi tentang keterbatasan dokter yang ada yaitu kemampuan pembayaran untuk upah dokter tersebut semua itu disesuaikan oleh pihak rumah sakit masing-masing.

Standar keramahan yang diterapkan di RS X Kota Bandung melalui cara 5 S yaitu Salam Senyum Sapa Sopan dan Santun dalam melayani pasiennya. Standar tersebut sudah diberikan oleh karyawan RS X Kota Bandung disaat karyawan memasuki ruangan rawatan atau kamar pasien dengan salam lalu menyapa pasien dan keluarga pasien serta memberikan senyuman serta berperilaku sopan dan santun sehingga terwujud kenyamanan dalam pelayanan. Tetapi dalam hal penanganan pada Unit Intalasi Gawat Darurat, yang paling diutamakan adalah ketanggapan para tenaga medis, sehingga terkadang konsep 5 S tidak dilakukan secara baku.

RS X Kota Bandung memahami dan mengerti akan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien dalam perawatan, setiap pasien datang dengan keluhan yang berbeda – beda seperti ada yang menderita penyakit dalam, jantung, kelainan pada kandungan dan lain-lain, sehingga pihak rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai agar mendapatkan hasil yang diinginkan atau diharapkan oleh pasien maupun keluarga pasien, hanya saja masih terdapat dari beberapa pasien yang ada di rumah sakit menginginkan pemberian obat kepada pasien diperhatikan lebih mendalam oleh perawat karena keluarga pasien terkadang lupa sehingga pemberian obat tidak teratur.

Pelaksanaan pelayanan di RS X Kota Bandung pun dari pihak manajemen rumah sakit memberikan kemudahan kepada setiap pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat tidak dimintai uang muka terlebih dahulu apabila ada pasien yang perlu secepatnya dilakukan tindakan contohnya seperti pasien kecelakaan atau pasien yang dinilai harus segera untuk ditangani, sehingga ini memudahkan dalam pelayanan di RS X Kota Bandung, hanya saja dalam pengurusan seperti data pasien diserahkan kepada keluarga pasien sedangkan pasien tetap ditangani.

Terkait nilai-nilai etika pelayanan kesehatan dalam Islam di atas, secara umum pelayanan kesehatan bagi pasien pada RS X Kota Bandung sudah memiliki organisasi yang baik dan lengkap, baik pembiayaan, Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih, sarana yang standar baik sarana medis maupun sarana non medis dan mengikuti teknologi pelayanan medis. Pihak manajemen menyadari bahwa prinsip utama dalam pelayanan kesehatan bagi pasien adalah respon time, baik standar nasional maupun standar internasional (Tjiptono 2012). Namun demikian, masih terdapat beberapa sektor pelayanan yang belum optimal, seperti alur evakuasi pasien yang belum efektif serta bantuan SDM ketika terjadi kasus penanganan pasien lebih dari 5 orang (biasanya terjadi pada kasus kecelakaan lalu lintas), sehingga penanganan dirasakan belum maksimal oleh setiap pasien yang berhak ditangani.

Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sistem asuhan keperawatan di RS X Kota Bandung yang menjadikan pelayanannya kurang optimal, yaitu kondisi kegawatan seringkali tidak terprediksi baik kondisi pasien maupun jumlah pasien yang datang ke ruang gawat darurat, keterbatasan sumber daya dan waktu, adanya saling ketergantungan yang sangat tinggi diantara profesi kesehatan yang bekerja di ruang gawat darurat, keperawatan diberikan untuk semua usia dan sering dengan data dasar yang sangat mendasar, tindakan yang diberikan harus cepat dan dengan ketepatan yang tinggi. Dalam hal ini, sudah menjadi penyebab klasik pada setiap rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pasien mengenai kondisi kegawatan seringkali tidak terprediksi baik kondisi pasien maupun jumlah pasien yang datang ke ruang gawat darurat, keterbatasan sumber daya dan waktu, adanya saling ketergantungan yang sangat tinggi diantara profesi kesehatan yang bekerja di ruang gawat darurat.

Asuhan medik dan asuhan keperawatan merupakan bagian dari akhlaq, maka seorang muslim yang menjalankan fungsi khalifah harus mampu berjalan seiring dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah sehingga dengan demikian melaksanakan pelayanan kesehatan adalah bagian dari ibadah (A and

Alimul 2007). Profesi dokter dan keperawatan bagi umat Islam diyakini suatu profesi yang bernilai ibadah, mengabdikan kepada manusia dan kemanusiaan (humanistik), mendahulukan kepentingan kesehatan dari individu, keluarga, kelompok dan masyarakat di atas kepentingan sendiri dengan menggunakan pendekatan holistik. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa paradigma pelayanan kesehatan Islam yang diterapkan pada RS X Kota Bandung setidaknya harus memiliki komponen utama, yaitu; manusia-kemanusiaan, lingkungan, sehat-kesehatan, medis dan keperawatan. Islam telah mengajarkan tentang pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan komprehensif baik bio-psiko-sosio-kultural maupun spiritual yang ditujukan kepada individu maupun masyarakat.

Terkait hal di atas, maka penyelenggaraan layanan kesehatan di RS X Kota Bandung dinilai sudah memenuhi kualifikasi sebagai rumah sakit yang menerapkan nilai-nilai manajemen syariah. Hal ini terlihat dari komitmen manajemen Rumah Sakit X yang memiliki visi Unggul dan Islami dalam pelayanan dan pengelolaan. Adapun pelayanan medis bagi pasien yang terdapat di RS X yang memiliki standar SOP yang telah disusun manajemen tentu tidak lepas dari landasan yang bersandarkan pada pengejawantahan dari visi Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan Islam yang diterapkan pada Pelayanan medis bagi pasien pada Rumah Sakit X Kota Bandung dipandang cukup baik, Rumah Sakit X mempunyai suatu sistem manajemen atau SOP yang baik dalam penanganan terhadap pasiennya yang sesuai dengan nilai-nilai manajemen Syariah seperti prinsip musyawarah, tolong-menolong dan antaradhin. Tetapi masih terdapat sebagian kecil permasalahan yang terjadi dalam penanganan pelayanan yang bersumber dari masalah infrastruktur berupa jalur evakuasi penanganan pasien gawat darurat yang tidak efisien sehingga berimplikasi pada penanganan yang kurang optimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisa pembahasan dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan nilai-nilai etika pelayanan Islam dalam etika pelayanan medis bagi pasien di RS X Kota Bandung, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut; (1) Ketentuan pelayanan kesehatan bagi pasien menurut nilai-nilai etika pelayanan Islam adalah aturan atau SOP yang formal dan normatif mengenai pelayanan medis dan kesehatan yang diterapkan pada sebuah Rumah Sakit yang memiliki karakteristik *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* (luwes dan tidak kaku) dan *insaniyah*. (2) Pelayanan pada RS X Kota Bandung sudah memiliki organisasi yang baik dan lengkap, baik pembiayaan, Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih, sarana yang standar baik sarana medis maupun sarana non medis dan mengikuti teknologi pelayanan medis, namun dikarenakan adanya kondisi kegawatan yang tidak terprediksi, maka unsur infrastruktur khususnya jalur evakuasi penanganan pasien yang tidak efektif menjadi catatan tersendiri yang menjadikan pelayanan di RS X belum sepenuhnya optimal. (3) Etika pelayanan Islam yang diterapkan pada Pelayanan pada Rumah Sakit X Kota Bandung dipandang cukup baik, Rumah Sakit X mempunyai suatu sistem manajemen atau SOP yang baik dalam penanganan terhadap pasiennya yang sesuai dengan nilai-nilai manajemen Syariah seperti prinsip musyawarah, tolong-menolong dan *antaradhin*. Tetapi masih terdapat sebagian kecil permasalahan yang terjadi dalam penanganan pelayanan yang bersumber dari masalah infrastruktur berupa jalur evakuasi penanganan pasien gawat darurat yang tidak efisien sehingga berimplikasi pada penanganan yang kurang optimal.

Daftar Pustaka

- A, Hidayat, and Aziz Alimul. 2007. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan Eds 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Aningrum, Anggie Septie. 2018. "Analisis Penerapan Etika Dan Hukum Kesehatan Pada Pemberian Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Nene Mallomo Kota Sidenreng Rappang." *Jurnal Ilmiah : Manusia Dan Kesehatan* 1(3).
- Ayuningtyas, D. 2015. *Kebijakan Kesehatan Prinsip Dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya, Hermawan, and Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.

Risma Wulandari *et al.* *Tinjauan Pelayanan Islam terhadap Pelayanan Medis di...*

Kusmurdani, Hikmat. 2021. "Analisis Pelayanan Islami Dalam Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung." *Jurnal Spesia UNISBA* 7(1).

Mukharom, and Havis Aravik. 2020. "Kebijakan Nabi Muhammad Saw Menangani Wabah Penyakit Menular Dan Implementasinya Dalam Konteks Menanggulangi Coronavirus Covid-19." *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* 7(3).

Natsir, Muhammad. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: CV Bumi Aksara.

Shodiq, Subhan. 2020. "Penanganan Covid-19 Dalam Pendekatan Kaidah Fikih Dan Ushul Fikih; Analisis Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Di Bidang Keagamaan." *Jurnal Hukum Dan Politik Islam* 5(2).

Susanto, Anang Arif. 2003. *Dimensi Pelayanan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa Edisi Keenam*. Yogyakarta: Andi Offset.