



Sedangkan fokus peneliti saat ini ada pada pelayanan yang berupa pelayanan spiritual kepada pasien di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

Penelitian oleh Chalimatul Mukarromah dengan Judul “ Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo Tahun 2014. Pada penelitian tersebut, peneliti fokus pada penerapan manajemen pelayanan secara umum mulai dari *planning*, *organizing*, *evaluating* dan *controlling*. Peneliti tersebut membandingkan antara manajemen teori dengan keadaan di lapangan.

Letak persamaan dengan penelitian ini fokus pada lokasi yang di rumah sakit dan fokus pada manajemen pelayanan. Sedangkan Perbedaannya adalah peneliti terdahulu tersebut fokus pada manajemen pelayanan secara umum. Dan peneliti saat ini fokusnya lebih mengerucut yaitu pada manajemen pelayanan spiritual.

Penelitian oleh Dwi Ani Kartikasari yang berjudul “ Pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit anak dan bersalin Prima Husada, Waru Sidoarjo” tahun 2009 menerangkan tentang pelayanan di Rumah Sakit tersebut kurang maksimal. Banyak keluhan yang dirasakan oleh pasien diantaranya adalah tentang kurang ramahnya bidan dan perawat, dokter sering terlambat menangani pasien, dan fasilitas kurang memadai. Hal ini menyebabkan penurunan jumlah pasien disetiap tahunnya.

Persamaan antara penelitian tersebut dengan peneliti yang sekarang adalah fokus pada pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas menggambarkan pengaruh dari pelayanan Rumah Sakit. Sedangkan pada penelitian sekarang, menggambarkan tentang manajemen pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit.

Penelitian oleh Retno Ayu Dwi Andini yang berjudul “ Manajemen Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemberantasan Korupsi” tahun 2011 yang menerangkan tentang Pelaksanaan pelayanan informasi publik di Komisi Pemberantasan Korupsi. Peneliti menemukan bahwa proses pelaksanaan manajemen pelayanan informasi publik belum berjalan optimal disebabkan adanya banyak kendala. Hal tersebut dikarenakan proses fungsi manajemen dalam pelaksanaan manajemen pelayanan informasi tidak berjalan optimal dan dampaknya adalah informasi kepada publik tidak tersampaikan.

Persamaan antara penelitian di atas dengan penelitian sekarang ini adalah pada manajemen pelayanannya. Sedangkan Perbedaannya adalah penelitian di atas fokus pada pelaksanaan pelayanan informasi publik. Sedangkan penelitian sekarang ini adalah fokus pada manajemen pelayanan spiritual terhadap pasien.

Penelitian oleh Sukron Ali dengan judul Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah haji ( studi kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama' Kabupaten Kudus Tahun 2013). Penelitian ini menggambarkan bahwa KBIH NU Kudus menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH NU Kudus adapun faktor pendukung dimana faktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah agar lebih baik dan faktor penghambat ini harus diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian sekarang yaitu pada manajemen pelayanan pada konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian pertama membahas tentang manajemen secara umum dari penerapan fungsi manajemen. Pada penelitian sekarang ini adalah fokus pada pelayanan spiritual terhadap pasien.

Dodi Nataliza melakukan penelitian di RSI Siti Rahmah Padang pada tahun 2011 dengan judul “ Pengaruh Pelayanan Kebutuhan Spiritual Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Ruang Rawat RSI Siti Rahmah Padang.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui



Mengartikan manajemen sebagai seni mengandung arti bahwa hal itu adalah kemampuan atau keterampilan pribadi suatu proses adalah cara sistematis untuk melakukan pekerjaan. Manajemen didefinisikan sebagai proses karena semua manajer tanpa memperdulikan kecakapan atau keterampilan khusus mereka, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan-tujuan yang mereka inginkan. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Berikut ini adalah penjelasan dari fungsi manajemen :

- a. Perencanaan berarti bahwa para manajer memikirkan kegiatan-kegiatan mereka sebelum dilaksanakan. Berbagai kegiatan ini biasanya didasarkan pada berbagai metode, rencana atau logika, bukan hanya atas dasar dugaan atau firasat
- b. Pengorganisasian berarti bahwa para manajer mengkoordinasikan sumber daya-sumber daya manusia dan material organisasi. Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuannya untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Pengkoordinasian merupakan bagian vital para manajer. Semakin terkoordinasi dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi.



















## 1) Perhatikan Kualitas Sebelum Kuantitas

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ  
يَتَأُولَى الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya : Katakanlah: "tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, Maka bertakwalah kepada Allah Hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan." ( Al-Maidah : 100)

## 2) Perbaiki terus-menerus dan tidak menganggap remeh persoalan sekecil apapun

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya : “ Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.” (Al-Zalzalah : 7-8)

## 3) Berlaku Baik pada Semua Hal

“ Sesungguhnya Allah mewajibkan ihsan (baik) dalam segala hal. Jika kalian membunuh, maka bunuhlah dengan baik. Jika menyembelih, sembelihlah dengan cara yang baik. Hendaknya seseorang diantara kamu menajamkan pisaunya dan mengistirahatkan sembelihannya.” (HR. Muslim)

## 4) Cinta Allah kepada orang yang professional

“Sesungguhnya Allah mencintai jika seseorang melakukan suatu pekerjaan hendaknya dilakukan secara itqan (professional).”  
( HR. Baihaqi)

























إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ

مَرصُوصٌ ﴿٤﴾

Artinya : “ Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” (Ash-Shaff : 4)<sup>26</sup>

Jika dihubungkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menjelaskan bahwa untuk membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukanlah sebuah pengorganisasian yang baik dan benar. Pengorganisasian di sini dibahasakan oleh Allah dengan makna barisan yang teratur.

Dalam menjalankan sebuah organisasi, seorang manajer atau pegawai diharuskan untuk selalu menjaga keharmonisan dan kesabaran dalam bekerja.<sup>27</sup> Seperti firman Allah dalam Surat Al-Anfal ayat 46 yang berbunyi :

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ

وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

<sup>26</sup>Al-Qur'an, Ash-Shaff : 4

<sup>27</sup>Syukri Ilyas, 2014, *Organisasi Dalam Al-Qur'an*, Word Press, diakses pada 28 Januari 2014 dari <https://syukrihaekal03.wordpress.com/tag/organisasi-dalam-perspektif-al-quran>.



berorientasi pada upaya memperbaiki diri agar mendapatkan ridhonya.<sup>30</sup> Di dalam Surat Al-Jumu'ah ayat 10 Allah berfirman :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ  
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : “ Apabila Sholat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung.”<sup>31</sup>

Ayat tersebut merupakan salah satu bentuk motivasi yang tertulis di dalam Al-Qur'an tentang mencari rezeki. Jika dihubungkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menunjukkan bahwa motivasi itu sangat diperlukan oleh karyawan untuk menunjukkan kemampuan terbaik mereka dan supaya bisa bekerja dengan sungguh-sungguh. Hal ini dilakukan agar tujuan organisasi bisa tercapai.

#### 4. Pengawasan dalam perspektif Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak.

Pengawasan dalam ajaran Islam paling tidak terbagi menjadi dua hal.<sup>32</sup>

<sup>30</sup>Jusmaliani, 2011, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, Bumi Aksara, Jakarta, hal.193.

<sup>31</sup>Al-Qur'an, *Al-Jumu'ah* : 10.

<sup>32</sup>Abdul Mannan, *Membangun Islam Kaffah*, dikutip oleh Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah* ( Jakarta : Gema Insani , 2003)., hal 156.











