

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai dasar pijakan dalam menganalisis masalah utama dalam penelitian ini, maka dari sini peneliti menggunakan *grand* teori sistem manajemen Pelayanan (digunakan untuk mendeskripsikan sistem manajemen pelayanan sosial ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara). Untuk lebih lanjutnya peneliti akan menguraikan kerangka *grand* teori tersebut sebagai berikut:

A. Teori-Teori yang Terkait dengan Judul Sistem Manajemen Pelayanan

1. Pengertian manajemen dan pelayanan

Manajemen merupakan kata yang berasal dari Bahasa Prancis kuno yaitu *management* yang memiliki arti seni untuk mengatur ataupun melaksanakan. Awalnya manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Definisi manajemen awalnya belum sepenuhnya diterima secara universal atau menyeluruh. Oleh sebab itu, Mary Parker Follet menjelaskan serta mendefinisikan bentuk manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Berjalannya waktu sekarang manajemen diartikan sebagai bentuk pengatur di sebuah organisasi yang didalamnya melibatkan banyak orang atau lebih. Untuk memahami serta mengetahui lebih lanjut mengenai istilah manajemen maka perlu untuk dilakukan pendekatan terhadap pengalaman dari manajer.¹

Manajemen merupakan suatu proses yang dikaitkan pada aspek organisasi dan bagaimana mengaitkan aspek yang satu dengan yang lain-nya sehingga tercapai sebuah tujuan dari sebuah sistem. Manajemen adalah sebuah aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan berbagai aktivitas kerja sehingga selesai dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi.

Manajemen juga dijelaskan sebagai seni untuk mencapai suatu sikap dan keterampilan tertentu. Manajemen diartikan sebagai proses untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sehingga terdapat tiga faktor di dalam manajemen diantaranya ada penggunaan sumber daya organisasi, ada proses yang bertahap seperti (pengarahan, pengendalian, perencanaan,

¹Hengki Mangiring Parulian, dkk. “*Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*”. (Yayasan Kita Menulis. Cetakan 2021), 2.

pengorganisasian) dan ada seni dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.

Manajemen sebagai ilmu dan seni dalam menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lain secara efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan organisasi. Efektif disini diartikan bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan sedangkan efisien diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan harus benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Manajemen melibatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan segala aktivitas kerja dalam organisasi. Melakukan kegiatan dengan benar sesuai dengan sasaran organisasi, dan melakukan efisiensi pada sumber daya seperti waktu, tenaga, peralatan, dan modal.²

Dalam terminologi manajemen, istilah tersebut dapat digambarkan sebagai sebuah proses yang melibatkan pemimpin dalam melakukan pengarahan, pengembangan, dan pengawasan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan elemen-elemen inti yang ada dalam tujuan suatu proyek. Manajemen memiliki arti sebagai rangkaian tindakan yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi, melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.³

Sedangkan dalam bahasa Arab, manajemen disebutkan sebagai "*idaroh*", diambil dari kata "*adartasy syai'ah*" atau perkataan "*adarta bihi*" juga didasarkan pada "*ad-dauran*". Pengamat yang berbahasa Arab mengatakan penilaian "*adarata bihi*" ini lebih akurat. Karena di dalam Al-Qur'an hanya ada satu kata yaitu "*Tadbir*", merupakan semacam masdar dari "*dabbara*", "*yudabbiru*", dan "*tadbiran*". Kata "*tadbir*" sendiri berarti "penerbitan", "pengorganisasian", "pengelolaan", "perencanaan", dan "persiapan".⁴

Dari pengertian di atas dijelaskan bahwa manajemen merupakan:⁵

- a. Manajemen sebagai ilmu, karena sudah dipelajari, dikaji dan diorganisasikan menjadi sebuah teori. Ilmu manajemen

²Hengki Mangiring Parulian, dkk. *Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*, 2-3.

³Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015). 175.

⁴Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, 175.

⁵Hengki Mangiring Parulian, dkk. *Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*. (Yayasan Kita Menulis. Cetakan 2021), 3-4.

sangat dibutuhkan dalam pengelolaan organisasi dan pemecahan persoalan organisasi. Dikatakan ilmu karena manajemen memiliki susunan yang sistematis, berdasarkan kaidah ilmiah, teratur, objektif, dan rasional sehingga dapat dipelajari. Manajemen menggunakan metode ilmu yang bersifat rasional, memiliki prinsip-prinsip tertentu sebagai ilmu pengetahuan dan sudah dikembangkan dan dipelajari dalam dunia pendidikan.

- b. Manajemen sebagai seni, dikatakan sebagai seni karena dalam mencapai tujuannya maka manajer memerlukan keterampilan pribadi, bakat, dan karakter. Dalam pelaksanaan pekerjaan, manajemen membutuhkan orang lain. Manajemen memandang bahwa untuk mencapai tujuan maka perlu adanya kerja sama dengan orang lain dan di sinilah perlu adanya seni dalam bekerja sama dengan orang lain sehingga dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
- c. Manajemen sebagai proses, di mana dalam pelaksanaannya merupakan serangkaian kegiatan yang tidak bisa dipisahkan antara satu dengan yang lain. Manajemen sebagai proses mengelola, mengarah pelaksanaan sebuah pekerjaan atau aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan.
- d. Manajemen sebagai profesi, disebut sebagai profesi karena para profesional dalam melakukan pekerjaannya membutuhkan keahlian-keahlian. Manajer membutuhkan prinsip-prinsip manajemen diperoleh baik dari pelatihan maupun dari pendidikan bidang ilmu manajemen. Dengan keahlian yang dimiliki para profesional memperoleh status.

Berdasarkan pengertian di atas maka disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu atau seni dalam bekerja sama dengan orang lain yang bermula dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan supaya dikatakan siap dan mampu dalam mengelola sumber daya yang ada di perusahaan secara efektif serta efisien untuk mencapai hasil dari tujuan sebuah perusahaan. Di mana manajemen dilihat sebagai proses, seni dan profesi.⁶

Sedangkan dalam garis besar, layanan pelanggan atau customer service adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada mereka. Dalam proses ini,

⁶Hengki Mangiring Parulian, dkk. *Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*. (Yayasan Kita Menulis. Cetakan 2021), 4.

berbagai upaya dilakukan untuk memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.⁷ Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan memberikan bantuan atau layanan. Sedangkan, melayani adalah tindakan membantu menyiapkan atau memberikan apa yang dibutuhkan oleh seseorang. Kedua istilah tersebut sering digunakan dalam konteks pelayanan publik atau layanan konsumen, di mana orang atau organisasi bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Tindakan melayani dengan baik dan pelayanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan, sehingga memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan.⁸ Pada dasarnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berupa proses. Sebagai proses, pelayanan terjadi secara terus-menerus dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, yang melibatkan aktivitas orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan pengalaman yang unik dan berkesan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, konsumen akan merasa puas dan kemungkinan besar akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, pelayanan sangat penting dalam upaya untuk menarik perhatian konsumen. Definisi lain mengatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan sesuatu, dan produksinya bisa atau tidak bisa dikaitkan dengan suatu produk fisik. Contohnya adalah pelayanan perbankan, layanan telepon, atau layanan kesehatan. Pelayanan ini biasanya melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan konsumen, dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

Menurut Munir, pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, dengan menggunakan sumber daya material yang tersedia melalui sistem,

⁷Kasmir. *Manajemen Perbankan* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

⁸Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 415.

prosedur, dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka. Munir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan umum harus dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar baik untuk waktu maupun hasil akhirnya. Dengan adanya dasar manajemen, organisasi dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan untuk memastikan bahwa hasil akhir memuaskan bagi para pihak yang menerima pelayanan tersebut. Standar pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik, serta memperkuat hubungan antara pihak penyedia layanan dan konsumen.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan bersifat tidak kasat mata, yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan. Pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memecahkan masalah atau kebutuhan pelanggan dan memberikan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan perusahaan. Dalam definisi ini, pelayanan dilihat sebagai proses interaksi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, bukan hanya sekadar penyediaan produk atau layanan

Ciri-ciri lengkap untuk memahami pengertian pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen memiliki kenangan pengalaman atau memori yang tidak dapat dijual atau diberikan kepada orang lain.
 - b. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special.
 - c. Suatu pelayanan terjadi di saat tertentu, tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan contohnya.
 - d. Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam produksi
 - e. Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapan dengan pengalamannya.
 - f. Jika terjadi kesalahan satu-satunya cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf.
 - g. Moral karyawan berperan sangat menentukan.
- 2. Unsur-unsur Manajemen Pelayanan;**

Manajemen sebagai sistem, didalam terdapat unsur-unsur yang saling berkaitan, unsur-unsur tersebut diantaranya:⁹

⁹Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 175.

a. Perencanaan

Untuk mencapai tujuan manajemen, setiap organisasi harus melakukan perencanaan yang efektif. Perencanaan yang baik meliputi beberapa tahapan dan aktivitas, termasuk:

- 1) *Forecasting* atau peramalan merupakan suatu proses untuk memperkirakan atau meramalkan kejadian atau kondisi di masa depan berdasarkan data dan informasi yang ada pada masa sekarang atau masa lalu. Tujuannya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat dengan memperkirakan apa yang akan terjadi di masa depan.
- 2) *Objective* atau tujuan merupakan nilai yang ingin dicapai atau diinginkan oleh suatu individu, kelompok, atau badan usaha. Tujuan ini menjadi arah atau panduan dalam menentukan strategi dan taktik yang harus dilakukan untuk mencapainya.
- 3) Kebijakan atau keputusan tindakan atau prinsip-prinsip panduan adalah langkah-langkah atau strategi yang ditetapkan oleh suatu badan usaha untuk menentukan arah dan tujuan perusahaan, serta memberikan kerangka kerja yang jelas bagi pelaksanaan aktivitas perusahaan yang berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan ini menentukan parameter dan batasan yang memungkinkan manajer untuk mengambil keputusan yang tepat dan konsisten dalam menjalankan kegiatan perusahaan.
- 4) Program adalah serangkaian rencana tindakan yang terinci dan terjadwal yang dirancang untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau strategi perusahaan. Program mencakup urutan kegiatan yang harus dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, jadwal waktu, sumber daya yang dibutuhkan, dan indikator pencapaian yang harus diukur. Program juga harus fleksibel sehingga dapat diubah jika diperlukan, dan diawasi secara terus menerus untuk memastikan pelaksanaannya sesuai dengan rencana.
- 5) *Schedules* atau jadwal waktu adalah pembagian program atau rencana tindakan yang harus diselesaikan menurut urutan waktu tertentu. Jadwal waktu harus disusun dengan cermat dan realistis, mengacu pada sumber daya yang tersedia dan kemampuan perusahaan untuk

menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditetapkan. Dalam kondisi tertentu, jadwal waktu dapat berubah, tetapi program dan tujuan harus tetap tidak berubah. Perubahan jadwal harus direncanakan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan akhir.

- 6) *Procedures* atau prosedur adalah langkah-langkah atau tahapan yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan benar dan efisien. Prosedur seringkali dibuat secara tertulis dan dijadikan sebagai panduan bagi karyawan dalam melakukan tugasnya. Hal ini dapat memastikan konsistensi dan kualitas dalam pelaksanaan tugas, serta membantu mencegah terjadinya kesalahan atau kekeliruan yang dapat menghambat pencapaian tujuan.
- 7) *Budget* adalah estimasi atau perkiraan jumlah biaya yang akan dikeluarkan dan pendapatan yang akan diperoleh pada periode waktu tertentu. Budget sangat penting dalam perencanaan keuangan suatu usaha atau organisasi karena dapat membantu untuk mengendalikan pengeluaran dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah proses membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi yang dibentuk harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan organisasi itu sendiri, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Struktur organisasi yang baik akan membantu dalam menjalankan aktivitas organisasi dengan lebih efektif dan efisien, serta meminimalkan terjadinya tumpang tindih tugas dan tanggung jawab antar unit kerja.¹⁰

c. Pelaksanaan

Training and development adalah proses pengembangan keterampilan dan pengetahuan staf agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih efektif. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, dalam

¹⁰Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2015), 175.

konteks bisnis yang berlandaskan syariah, penting bagi sumber daya manusia untuk memiliki pengetahuan tentang prinsip-prinsip syariah dan moral islami. Hal ini tidak hanya membantu mereka dalam melaksanakan tugas mereka dengan baik, tetapi juga memperkuat nilai-nilai islami dalam organisasi dan membantu mewujudkan visi dan misi yang diinginkan oleh perusahaan.

d. Pengawasan

Pengawasan memang menjadi salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam pengawasan, manajer harus memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan melakukan pengawasan secara terus-menerus, manajer dapat mengidentifikasi permasalahan atau hambatan yang mungkin terjadi dan segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya. Selain itu, pengawasan juga membantu manajer untuk mengevaluasi kinerja staf atau karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan mengevaluasi kinerja tersebut, manajer dapat mengetahui apakah staf atau karyawan membutuhkan pelatihan atau pengembangan keterampilan tertentu agar dapat meningkatkan kinerjanya di masa depan. Dalam konteks organisasi yang mengutamakan prinsip syariah dan moral Islam, pengawasan juga sangat penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Manajer harus memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan tidak melanggar aturan atau nilai-nilai Islam, dan memastikan bahwa staf atau karyawan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang prinsip-prinsip tersebut.

3. Azas Pelayanan

Azas-azas yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan MENPAN No. 63/2004 adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi; Azas keterbukaan, artinya penyelenggara pelayanan harus memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang disediakan.
- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip dengan efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Kesseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

4. Kelompok Pelayanan Publik

Sesuai dengan MENPAN No. 63/2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administratif memang memberikan berbagai jenis dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti KTP, akta pernikahan, akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan sebagainya. Kelompok pelayanan administratif ini berperan penting dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada masyarakat, serta menjamin hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masyarakat.
- b. Kelompok pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai macam barang atau produk yang digunakan oleh masyarakat. Pelayanan air bersih, seperti yang disediakan oleh PDAM, pelayanan tenaga listrik, seperti yang disediakan oleh PLN, pelayanan jaringan telepon, seperti yang disediakan oleh Telkom, pelayanan internet, seperti yang disediakan oleh provider internet, pelayanan transportasi, seperti yang disediakan oleh perusahaan transportasi umum (angkutan kota, bus, kereta api, dll), pelayanan kesehatan, seperti obat-obatan, alat kesehatan, dan produk farmasi lainnya, pelayanan makanan dan minuman, seperti restoran, kantin, dan warung makan, pelayanan perumahan, seperti pengelolaan apartemen atau kompleks perumahan.
- c. Kelompok pelayanan jasa mengacu pada jenis pelayanan yang menyediakan berbagai macam jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, contoh dari kelompok pelayanan jasa adalah layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, dan puskesmas; layanan pendidikan seperti sekolah, perguruan

tinggi, dan lembaga kursus; layanan transportasi seperti angkutan umum, taksi, dan travel; layanan pos dan pengiriman; serta berbagai jenis layanan jasa lainnya seperti jasa kebersihan, jasa keamanan, jasa konsultasi, jasa perbankan, dan sebagainya.

5. Konsep Strategi Manajemen Pelayanan

Pengembangan organisasi melibatkan berbagai aspek seperti perencanaan strategis, struktur organisasi, sistem pengelolaan sumber daya manusia, dan pengembangan produk atau layanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan strategis merupakan bagian penting dalam pengembangan organisasi, karena melalui perencanaan strategis, organisasi dapat merumuskan visi, misi, dan tujuan jangka panjang yang akan dicapai.

Selain itu, struktur organisasi juga perlu diperhatikan dalam pengembangan organisasi, karena struktur organisasi yang baik dapat memudahkan koordinasi dan pengambilan keputusan. Sistem pengelolaan sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam pengembangan organisasi, karena karyawan yang berkualitas dan terlatih dapat memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengembangan produk atau layanan juga menjadi hal yang tidak kalah penting dalam pengembangan organisasi, karena produk atau layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuka peluang untuk ekspansi bisnis. Dalam pengembangan organisasi, strategi harus selalu dikembangkan dan diperbaharui mengikuti perubahan lingkungan dan tuntutan pasar yang selalu berubah. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengantisipasi perubahan yang terjadi serta mampu menyesuaikan diri dengan cepat dan efektif.¹¹

Pengembangan organisasi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keislaman dapat membantu dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Prinsip-prinsip keislaman seperti keadilan, kebersamaan, dan keterbukaan dapat membantu dalam membangun hubungan fungsional, struktural, teknikal, dan personal yang sehat dan berkelanjutan di dalam organisasi. Selain itu, pendekatan

¹¹Lijan PoltakSinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 8.

keislaman juga dapat membantu dalam membangun budaya organisasi yang berlandaskan pada nilai-nilai moral dan etika yang tinggi, sehingga organisasi dapat dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan integritas. Dalam konteks ini, pengembangan organisasi juga harus selalu mengikuti perkembangan zaman dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, sehingga organisasi dapat terus berkembang dan tetap relevan di masa depan.¹²

6. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Dalam Islam

Terdapat sebuah kaidah atau prinsip serta teknik manajemen yang relevansinya ada di dalam Al-Quran dan Hadist, Diantaranya:

- a. *Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar*. Merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seorang muslim untuk menyeru kepada yang makruf dan menghindari yang mungkar sebagaimana yang telah tertulis di dalam QS. Ali-Imran Ayat 104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ¹³

Artinya: "Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung." (104)

Ayat ini menurut tafsir ringkasan dari kemenag menunjukkan bahwa Allah memerintahkan pengikutnya untuk mendorong orang lain melakukan kebaikan, mengarahkan orang lain untuk melakukan perbuatan baik, dan menghentikan kejahatan. Dan di antara kamu orang-orang yang beriman pastilah ada sekelompok orang yang senantiasa memohon kebajikan yaitu perintah-perintah Allah, mengarahkan (melakukan) apa yang baik yaitu akhlak, perilaku, dan nilai-nilai luhur, serta segala amalan sosial yang muncul yang melakukan tidak bertentangan dengan nilai-nilai tersebut.

¹²Sondang P. Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 21.

¹³Qs. Ali-Imran (3): 104.

Agama melarang melakukan apa yang tidak pantas, yaitu segala sesuatu yang dianggap buruk oleh akal sehat. Orang yang melakukan tiga hal tersebut akan memperoleh kedudukan yang tinggi di hadapan Allah dan mendapatkan keselamatan di dunia dan akhirat.

Orang-orang yang beriman sebaiknya tidak menjadi seperti orang Yahudi dan Nasrani yang memecah-belah dan berselisih dalam urusan agama dan kepentingan umat, karena perilaku ini sangat buruk. Seharusnya mereka memperhatikan keterangan yang jelas yang telah diberikan oleh para Rasul dan diturunkan dalam kitab-kitab suci. Orang yang memecah-belah dan berselisih akan mendapatkan azab yang berat di hari kiamat.¹⁴

- b. *Prinsip Kewajiban Menegakan Kebanaran.* Yang dimaksud menegakan kebenaran yaitu manusia harus berpegang pada tata cara Allah SWT agar pengelolaan atau kegiatan pengelolaan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut untuk mencegah terjadinya kesalahan dan kekeliruan.
- c. *Prinsip Kewajiban Menegakan Kewajiban.* Sebagai Hukum syariah yang mewajibkan kita menegakan keadilan, dimanapun dan kapanpun. Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah Ayat 8;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ إِعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝ ٨

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan.”*
(8)

¹⁴“Tafsir Ringkas Kemenag Qs. Ali-Imran (3): 104”, tafsir.learn-quran.co, diakses pada 07 Januari, 2023. <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-3-al-imran/ayat-104#>

¹⁵ QS. Al-Maidah (5):8.

Ayat tersebut memberikan tuntunan agar umat Islam berlaku adil dan menegakkan keadilan. Dalam konteks manajemen, hal ini dapat diartikan bahwa dalam mengelola suatu organisasi, manajer harus selalu berlaku adil kepada seluruh karyawan tanpa pandang bulu, dan juga berusaha untuk mengambil keputusan yang tepat dan adil dalam situasi-situasi tertentu.

Selain itu, sebagai pemimpin, manajer juga harus menjadi contoh bagi karyawan dalam menegakkan kebenaran dan keadilan. Dan jangan biarkan permusuhan Anda terhadap sekelompok orang mereka yang menolak agama dan orang lain menginspirasi Anda untuk memperlakukan mereka dengan tidak adil. Bersikap adil kepada semua orang akan membawa Anda lebih dekat pada kesalehan.

Karena Allah Maha Bijaksana dan Maha Mengetahui semua yang Anda lakukan, termasuk apa yang Anda sembunyikan dan apa yang Anda ungkapkan, Anda harus bertakwa kepada Allah dengan mematuhi mandat-Nya dan meninggalkan larangan-Nya. Allah menjanjikan manfaat dalam ayat ini kepada siapa saja yang beriman dan melakukan perbuatan baik. Orang-orang yang beriman telah diberi janji-janji yang tepat oleh Allah dengan isi hati mereka dan membuktikannya dengan beramal saleh bahwa mereka akan mendapat ampunan atas dosa-dosa mereka dan pahala yang besar berupa surga.¹⁶

- d. *Prinsip Kewajiban Menyampaikan Amanah.* Allah Swt dan para Rasulullah memerintahkan setiap muslim untuk melaksanakan tugas atau tanggung jawab dengan baik. Kewajiban menunaikan amanah terdapat dalam QS. An-Nisa' Ayat 58;

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۗ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۙ

¹⁶ “Tafsir Ringkas Kemenag QS. Al-Maidah (5):8.”, tafsir.learn-quran.co, diakses pada 07 Januari, 2023. <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-5-al-maidah/ayat-8#>.

¹⁷ QS. An-Nisa' (4):58.

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan [menyuruh kamu] apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."* (58)

Dua ayat terakhir menurut tafsir ringkas dari kemenag bahwa dijelaskan kesudahan dari dua kelompok mukmin dan kafir, yakni tentang kenikmatan dan siksaan, maka sekarang AlQur'an mengajarkan suatu tuntunan hidup yakni tentang amanah. Sungguh, Allah Yang Mahaagung menyuruhmu menyampaikan amanat secara sempurna dan tepat waktu kepada yang berhak menerimanya, dan Allah juga menyuruh apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia yang berselisih hendaknya kamu menetapkannya dengan keputusan yang adil. Sungguh, Allah yang telah memerintahkan agar memegang teguh amanah serta menyuruh berlaku adil adalah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah adalah Tuhan Yang Maha Mendengar, Maha Melihat. Agar penetapan hukum dengan adil tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka diperlukan ketaatan terhadap siapa penetap hukum itu. Ayat ini memerintahkan kaum muslim agar menaati putusan hukum, yang secara hirarkis dimulai dari penetapan hukum Allah. Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah perintah-perintah Allah dalam Al-Qur'an, dan taatilah pula perintah-perintah Rasul Muhammad, dan juga ketetapan-ketetapan yang dikeluarkan oleh Ulii Amri pemegang kekuasaan di antara kamu selama ketetapan-ketetapan itu tidak melanggar ketentuan Allah dan Rasul-Nya.

Jika terjadi perbedaan pendapat dalam suatu masalah yang tidak dapat dipertemukan, maka sebaiknya kembalikanlah kepada nilai-nilai dan ajaran Al-Qur'an, serta tuntunan Rasul dalam bentuk sunnahnya. Hal ini merupakan bukti bahwa kita benar-benar beriman kepada Allah dan hari

kemudian. Tindakan ini lebih baik dan lebih utama bagi kita, baik dalam kehidupan dunia maupun akhirat kelak.¹⁸

7. Teori kualitas pelayanan

Pernyataan Ibrahim yang dikutip oleh Hardiyansyah tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang statis, tetapi sangat bergantung pada berbagai faktor seperti produk atau layanan yang diberikan, orang-orang yang terlibat dalam pelayanan tersebut, proses-proses yang digunakan, serta lingkungan di mana pelayanan publik tersebut diberikan. Penilaian kualitas pelayanan publik juga harus dilakukan pada saat pelayanan tersebut diberikan, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan.¹⁹

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek penting dari kinerja organisasi di sektor publik, karena layanan adalah output utama dari organisasi publik. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi publik harus memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.²⁰

Definisi kualitas pelayanan yang baik harus mencakup Standar yang harus dicapai oleh individu atau organisasi terkait kualitas pelayanan adalah kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pelanggan dan memenuhi persyaratan atau tuntutan dari pelanggan.²¹

Definisi yang diberikan oleh Albrect dan Zamke mengenai kualitas pelayanan mencakup hasil interaksi dari berbagai aspek seperti sistem pelayanan, sumberdaya manusia, pemberian layanan, strategi, dan pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tergantung pada satu aspek saja, melainkan merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara berbagai aspek tersebut. Dalam hal ini,

¹⁸ “Tafsir Ringkas Kemenag QS. An-Nisa’ (4):58.”, tafsir.learn-quran.co, diakses pada 07 Januari, 2023. <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-4-an-nisa/ayat-58#>

¹⁹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 55.

²⁰Arwani Agus, Sunita Barker & Jay Kandampully. ”An Exploratory Syudy Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector”. *Internasional Journal of Quality & Reliability Management*, dec 4, 2020, 314.

²¹Ismail Nurudin. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) 16.

pengelolaan pelayanan publik yang berkualitas harus memperhatikan semua aspek yang terkait dengan pemberian pelayanan tersebut.²²

Selain itu, pelayanan yang baik juga harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan, serta memiliki kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan baik. Pelayanan yang baik juga harus dilakukan dengan integritas dan etika yang tinggi, serta memperhatikan keamanan dan privasi pelanggan. Semua aspek ini harus terpenuhi agar sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas.²³

8. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:²⁴

- a. *Tangibel*, atau bukti fisik merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal. Bukti fisik ini dapat dilihat dari penampilan dan kemampuan sarana fisik dan infrastruktur perusahaan serta kondisi lingkungan sekitarnya yang menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan atau *reliability* adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Untuk memenuhi harapan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti melakukan pelayanan tepat waktu, menghindari kesalahan, memberikan sikap yang bersahabat, serta menjaga tingkat akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu merespon kebutuhan pelanggan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan

²²Rahman Mulyawan. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. (Unpad Press, 2016), 49.

²³Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 111.

²⁴Rahman Mulyawan. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. (Unpad Press, 2016), 49.

pelanggan. Hal ini juga mencakup kemauan untuk membantu pelanggan dengan segera.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, adalah tentang pengetahuan, kesopanan, serta kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memberikan pengalaman operasional yang nyaman bagi pelanggan.²⁵

9. Standar Pelayanan

Standar pelayanan bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat mengenai biaya, waktu, dan persyaratan yang terkait dengan layanan yang diberikan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang tepat mengenai prosedur dan kewajiban yang harus dilakukan dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan pelayanan yang lebih transparan dan efisien bagi masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan, masalah seperti biaya yang tidak jelas atau tidak terduga, waktu pelayanan yang tidak dapat diprediksi, dan kelengkapan persyaratan yang kurang dapat diatasi. Standar pelayanan juga membantu masyarakat dalam memahami batasan-batasan waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga waktu dan sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien.²⁶

Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan pada subindikator dalam standar pelayanan. Hal-hal tersebut meliputi:²⁷

- a. Untuk menyusun SOP, diperlukan sumber daya aparatur yang memahami alur kerjanya dengan baik. Namun, beberapa kendala yang sering dihadapi adalah sulitnya menyajikan proses kerja ke dalam bagan alur SOP jika

²⁵ Rahman Mulyawan. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*?. (Unpad Press, 2016), 49

²⁶ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 24.

²⁷ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*. 26-27.

sumber daya aparatur tidak memahami dengan jelas apa yang dikerjakan, bagaimana proses layanan dilakukan, serta siapa saja yang terlibat dalam memberikan pelayanan.

- b. Aparatur percaya bahwa Maklumat Pelayanan memiliki peran penting dalam memberikan informasi kepada penerima layanan mengenai janji atau komitmen dari pelaksana layanan. Maklumat Pelayanan juga membantu membangun kepercayaan penerima layanan bahwa janji yang diberikan bukan hanya sekedar janji kosong, tetapi merupakan sebuah komitmen yang akan ditepati oleh pelaksana layanan.
- c. Terlibatnya *stakeholder* (elemen kunci) dalam meningkatkan standar layanan dan SOP adalah mengikutsertakan pemangku kepentingan dalam proses tersebut. Partisipasi mereka menunjukkan objektivitas mereka sambil membuat pembaruan standar layanan atau SOP.

10. Teori pelayanan publik

Definisi pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah berbagai jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Undang-Undang No. 25/2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁸

Dalam konteks pelayanan publik, diutamakan untuk mengedepankan kepentingan masyarakat secara umum, mempermudah proses pelayanan publik, mengurangi waktu pelaksanaan pelayanan publik, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir yang menyatakan pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang didasarkan pada pertimbangan faktor material dan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang dimilikinya.²⁹

²⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta:Gava Media, 2018),14

²⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. 23

11. Konsepsi Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik berkaitan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah serta pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan, dengan pendekatan ekonomi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh masyarakat. Kebutuhan dasar masyarakat terus berkembang sejalan dengan perkembangan sosio-ekonomi. Artinya, pada suatu tahap perkembangan tertentu, jenis barang dan jasa yang dahulu dianggap sebagai barang mewah dan terbatas aksesnya, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan oleh sebagian besar masyarakat.

Perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat perkembangan sosial ekonomi masyarakat. Pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, dan perubahan politik dapat mempengaruhi perubahan kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap barang dan jasa tertentu. Contohnya, pada masa lalu barang seperti telepon dan mobil dianggap sebagai barang mewah yang hanya bisa dimiliki oleh sebagian kecil masyarakat kelas atas. Namun, dengan perkembangan teknologi dan kemajuan ekonomi, kini barang-barang tersebut sudah menjadi kebutuhan pokok bagi sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.³⁰

12. Ukuran Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan publik yang disediakan bagi masyarakat merupakan suatu hal yang penting, bahkan dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat diukur, yaitu:³¹

- a. Tangibel (berwujud) dengan Indikator:
 - 1) Penampilan Petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan

³⁰Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 24.

³¹Ismail Nurudin. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) 57.

- 4) Kedisiplinan petugas /aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Reliability (kehandalan), dengan indikator:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Responsivness (ketanggapan), dengan indikator:³²
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan dengan tepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 5) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Assurance (jaminan), dengan indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas dmemberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Empathy (empati), dengan indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - 3) Petugas melayanai dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - 5) Petugas melayani menghargai setiap pelanggan
- Penggunaan multi-indikator atau indikator ganda sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Hal ini karena kualitas pelayanan publik yang baik sangat kompleks dan melibatkan berbagai dimensi yang saling terkait. Dalam setiap bidang pelayanan, dimensi-dimensi tersebut memegang peranan

³²Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 58.

penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah dan instansi terkait harus memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan tersebut dalam membangun dan meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang.³³

13. Konsep Islam Dalam Pelayanan Masyarakat

Agama Islam memiliki tiga sistem utama yaitu akidah, syariah, dan akhlaq. Prinsip-prinsip yang terkandung dalam Islam meliputi kesetaraan manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian, keikhlasan, kebersihan, prioritas pada pelaksanaan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan menciptakan kedamaian.³⁴

Jauh-jauh sebelumnya, islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS Al-Baqarah [2]: 267.)³⁵

Di dalam ayat di atas dijelaskan makna yang lebih rinci melalui Tafsir jalalayn, adapun penjelasannya sebagai berikut (Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah), maksudnya

³³ Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 59.

³⁴ Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru)”, *JURIS* Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015), 157.

³⁵ QS Al-Baqarah [2]: 267.

zakatkanlah (sebagian yang baik-baik) dari (hasil usahamu) berupa harta (dan sebagian) yang baik-baik dari (apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu) berupa biji-bijian dan buah-buahan (dan janganlah kamu sengaja) mengambil (yang jelek) atau yang buruk (darinya) maksudnya dari yang disebutkan itu, lalu (kamu keluarkan untuk zakat) menjadi 'hal' dari dhamir yang terdapat pada 'tayammamu' (padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya) maksudnya yang jelek tadi, seandainya ia menjadi hak yang harus diberikan kepadamu (kecuali dengan memejamkan mata terhadapnya), artinya pura-pura tidak tahu atau tidak melihat kejelekannya, maka bagaimana kamu berani memberikan itu guna memenuhi hak Allah! (Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya) sehingga tidak memerlukan nafkahmu itu (lagi Maha Terpuji) pada setiap kondisi dan situasi.³⁶

Jika diterapkan dalam konteks pelayanan, ayat tersebut dapat diartikan bahwa para pegawai pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik dan memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama seperti mereka ingin diperlakukan.

a. Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam

Mendefinisikan pelayanan kesehatan yang islami di rumah sakit islam tidaklah mudah. Namun, secara umum, pelayanan kesehatan yang islami dapat diartikan sebagai semua kegiatan medis dan keperawatan yang dijalankan dengan mematuhi prinsip-prinsip islam.

Melaksanakan pelayanan kesehatan professional yang islami dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah islam, medic dan keperawatan yang mencakup: (1) menerapkan konsep, teori, dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medic dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada alquran dan hadis, (2) melaksanakan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan islami melalui kegiatan-kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti, (3) mempertanggungjawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan dengan bukti, (4) Memberikan bantuan kepada pasien dengan jujur dan tulus serta semata-mata bertujuan mendapatkan ridha Allah, baik pada tingkat individual, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. (5)

³⁶ 'Tafsir Jalalayn QS Al-Baqarah (2): 267.'" tafsir.learn-quran.co, diakses pada 07 Januari, 2023. <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-2-al-baqarah/ayat-267#>

Kolaborasi dengan para profesional kesehatan lainnya guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan asuhan medis dan keperawatan yang didasarkan pada bukti-bukti.³⁷

b. SDM yang terlibat dalam pelayanan kesehatan yang islami

Dokter dan perawat yang bekerja di rumah sakit Islam harus menyadari bahwa hidup mereka dimaksudkan untuk membawa kebaikan di dunia dan akhirat karena mereka adalah hamba Allah. Mereka perlu menunjukkan pengetahuan, sikap, dan kemampuan profesional berdasarkan cita-cita Islam ketika memberikan pelayanan kesehatan Islami di rumah sakit. Untuk menawarkan perawatan terbaik kepada pasien, seorang dokter atau perawat Muslim harus memiliki pengetahuan dan keterampilan medis yang diperlukan. Selain itu, mereka harus mengenal prinsip-prinsip kesehatan dan perawatan Islami, seperti nilai kebersihan, perlunya menjauhkan diri dari kebiasaan yang tidak sehat, dan perlunya menjaga kesehatan secara utuh dalam hal kesejahteraan fisik, mental, dan spiritual. Profesional medis Muslim harus memiliki sikap welas asih dan empatik terhadap pasien mereka. Mereka harus memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan pasien di atas kepentingan mereka sendiri atau kelompok mereka. Penting juga untuk menjunjung tinggi profesionalisme, kejujuran, dan keandalan dalam memberikan layanan kesehatan. Dokter dan perawat Muslim juga harus menjadi komunikator yang terampil dengan pasien dan keluarga mereka untuk memberikan perawatan kesehatan Islami. Mereka harus dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien tentang kesehatan mereka serta dorongan dan dukungan untuk rehabilitasi mereka. Dokter dan perawat muslim dapat memberikan pelayanan kesehatan Islami yang baik bagi pasien dan bermanfaat bagi kehidupan mereka di dunia dan di akhirat dengan memiliki pengetahuan, sikap, dan kemampuan profesional berdasarkan cita-cita Islam.

c. Sifat-sifat yang harus dimiliki oleh dokter dan perawat muslim

³⁷ Muhammad Rachmadi, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Ruamah Sakit Ibnu Sina Kota Pecan Baru)", *Jurnal Ilmiah Syari'ah*, Vol. 14, No 2 (2015), 158.

Islam menetapkan beberapa sifat-sifat terpuji yang harus dimiliki oleh manusia, terutama bagi dokter dan perawat muslim yang menjalankan pelayanan kesehatan. Beberapa sifat yang dimaksud antara lain sebagai berikut: (1) tulus dan ikhlas karena Allah, (2) Penyantun, (3) Ramah; (4) sabar; (5) Tegas; (6) Tenang (7) Patuh pada peraturan; (8) Bersih; (9) Penyimpan Rahasia; (10) dapat dipercaya; (11) bertanggungjawab.

d. Organisasi manajemen rumah sakit yang islami

Para manajer di rumah sakit Islam menerapkan teori manajemen dan kepemimpinan yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam. Mereka melaksanakan fungsi manajemen dengan pedoman syariah Islam dan memperhatikan akhlak yang baik. Pimpinan rumah sakit berperan sebagai ulama dan pemimpin yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja dalam pelayanan kesehatan. Mereka menjadi contoh yang baik dalam menjalankan tugas sebagai tenaga medis dan perawat profesional berdasarkan ajaran Islam.

e. Lingkungan yang islami di rumah sakit islam

Suasana lingkungan di rumah sakit islam yang islami seharusnya mencerminkan suasana keagamaan seperti adanya masjid, shalat jama'ah, hiasan dinding yang berkaitan dengan kesehatan dan islam, serta memberikan kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, dan ketertiban. Selain itu, informasi dan pelayanan yang cepat dan ramah dari seluruh karyawan rumah sakit juga harus diwujudkan.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian tentang manajemen pelayanan ambulan gratis yang dapat dijadikan bahan diskusi dalam sebuah karya ilmiah dan literatur yang dijadikan sebagai sumber referensi. Banyak jurnal dan tesis terdahulu yang mengarah pada topik yang sama, namun ada persamaan dan perbedaan dari sisi perdebatan, sehingga untuk mendukung permasalahan yang lebih mendalam dan sulit dengan permasalahan di atas. Dalam hal ini, presentasi di bawah ini menunjukkan:

Pertama, di dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Oktazon Hendrik mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2019 dalam penelitiannya yang berjudul "*Social Marketing*

Pelayanan Sosial Ambulans Muhammadiyah (AMBULANMU) di PCM Banguntapan Utara, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta”³⁸

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktazon Hendrik yang fokus penelitiannya mengenai social marketing menyatakan bahwa social marketing pelayanan ambulans gratis yang dilakukan di PCM (Pimpinan Cabang Muhammadiyah) Banguntapan Utara di dalam marketingnya sudah dilakukan salah satunya menggunakan sosialisasi melalui kajian-kajian yang diadakan oleh PCM (Pimpinan Cabang Muhammadiyah) banguntapan Utara. Penelitian yang dilakukan Oleh Oktazon Hendrik Menghasilkan Kesimpulan Bahwasannya social marketing pelayanan ambulans gratis yang dilakukan oleh PCM (Pimpinan Cabang Muhammadiyah) sudah melakukan sosialisasi marketing yang sesuai dengan teori-teori social marketing yang ada.

Didalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktazon Hendrik terdapat persamaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, persamaan tersebut terdapat pada fokus penelitiannya yang dilakukan di pelayanan ambulans milik organisasi masyarakat Muhammadiyah yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain persamaan penelitian yang dilakukan oleh Oktazon Hendrik ini juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, perbedaan tersebut terdapat pada tujuan dari penelitian tersebut yang mana penelitian yang dilakukan oleh Oktazon Hendrik tujuan penelitiannya membahas mengenai social marketing pelayanan ambulans di PCM Banguntapan Utara, sedangkan untuk penelitian yang akan kami lakukan akan lebih membahas mengenai sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang dilakukan di LAZISMU Kabupaten Jepara.

Kedua, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Adieb Jauhari mahasiswa UIN Sunan Kalijaga pada tahun 2008 dalam penelitiannya yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pendayagunaan Zakat Untuk Operasional Ambulance Gratis (Studi Di Rumah Zakat Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta)*”³⁹

³⁸ Oktazon Hendrik. “Social Marketing Pelayanan Sosial Ambulans Muhammadiyah (AMBULANMU) di PCM Banguntapan Utara, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta”, *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga; Yogyakarta*. (2019).

³⁹Adieb Jauhari. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pendayagunaan Zakat Untuk Operasional Ambulance Gratis (Studi Di Rumah Zakat Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta)”, *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga; Yogyakarta*. (2008).

Hasil dari penelitian ini membahas mengenai dari segi teknis pelayanan dan sumber dana yang disalurkan sesuai dengan nilai-nilai syariat Islam, Rumah Zakat Indonesia Yogyakarta mengutamakan penggunaan zakat untuk program pelayanan ambulans gratis bagi masyarakat fakir dan miskin karena pada umumnya penyaluran zakat dana zakat baik secara operasional maupun teknis memiliki dasar yang tidak jelas. Dari pembahasan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengadaan oprasional ambulans gratis yang dilakukan di rumah zakat, yang mana di dalam operasional ambulannya menggunakan dana yang diambilkan dari zakat, karna hal tersebut berkaitan dengan kemaslahatan umat salah satunya dijadikan prioritas untuk masyarakat fakir-miskin yang membutuhkan pelayanan ambulans gratis dengan segi teknis pelayanan dan sumber dana yang dikelola dan disalurkan sejalan dengan nilai-nilai hukum islam.

Sebagaimana di dalam penelitian terdahulu sebelumnya di penelitian yang dilakukan oleh Adieb Jauhari ini juga terdapat persamaannya dengan penelitian yang akan kami lakukan di LAZISMU Kabupaten Jepara, persamaan penelitiannya terfokus di operasional ambulans gratis. Tidak hanya persamaan saja akan tetapi juga terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Adieb Jauhari ini dengan penelitian yang akan kami lakukan di LAZISMU Kabupaten Jepara, perbedaan tersebut terdapat pada fokus penelitiannya yang mana penelitian yang dilakukan oleh Adieb Jauhari ini membahas mengenai tinjauan hukum islam terkait pendayagunaan dana zakat untuk ambulans gratis, sedangkan di dalam penelitian yang akan kami lakukan akan membahas mengenai sistem manajemen yang dilakukan LAZISMU Kabupaten Jepara untuk pelayanan ambulans gratis disaat masa pandemi covid-19.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Khairin mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 2019 dalam penelitiannya yang berjudul “*Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan*”⁴⁰

Hasil pembahasan di dalam penelitian ini ialah Komunikasi organisasi yang efektif diterapkan di unit pelayanan ambulans gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan berupa pemberian tugas dan informasi dari kepala unit pelayanan ambulans kepada anggotanya,

⁴⁰Khairin. “Komunikasi Organisasi Ketua Unit Pelayanan Ambulance Gratis Palang Merah Indonesia Kota Medan”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara (UMSU); Medan (2019)*.

pembuatan jurnal harian dan evaluasi kerja bulanan yang dilaporkan anggota kepada ketua, serta komunikasi yang terjalin dengan sesama Anggota yang sederajat baik secara formal maupun informal. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian Khairin ini komunikasi organisasi yang dilakukan oleh ketua unit pelayanan ambulans gratis palang merah Indonesia kota medan menyimpulkan komunikasi yang terjalin di dalamnya sudah berjalan efektif baik dalam komunikasi formal maupun non formal antar anggota sama pimpinan.

Didalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khairin ini terdapat persamaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, persamaan tersebut terletak pada fokus penelitian terhadap pelayanan ambulans gratis dan juga sama-sama menyinggung dengan persoalan komunikasi efektif antara jajaran eksekutif dengan pengelola pelayanan ambulans gratis dan juga metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, akan tetapi di dalam penelitian yang dilakukan oleh Khairin juga terdapat perbedaan yang mencolok dengan penelitian yang akan kami lakukan, perbedaan tersebut terletak pada pembahasannya yang mana penelitian yang dilakukan oleh Khairin ini isi pokok pembahasannya lebih kepada komunikasi organisasi pelayanan ambulans gratis, sedangkan isi pembahasan penelitian yang akan kami lakukan terfokus pada pembahasan sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang dilakukan di LAZISMU Kabupaten Jepara.

Keempat, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Firda Naufalina mahasiswa IAIN Kudus pada tahun 2021 dalam penelitiannya yang berjudul “*Manajemen Filantropi Islam Untuk Operasional Ambulance Gratis (studi kasus tentang gerakan koin NU di NU Care LAZISNU Kecamatan Bonang)*”⁴¹

Dari penelitian yang dilakukan firda naufalina menghasilkan pembahasan mengenai aplikasi manajemen filantropi islam yang terdiri atas perencanaan manajemen filantropi, pengorganisasian manajemen Islam memiliki konsep filantropi yang penting dalam pelaksanaan kegiatan sosial. Salah satu contohnya adalah dalam organisasi koin NU dan manajemen filantropi islam. Dalam kedua kegiatan tersebut, konsep filantropi islam diaplikasikan dalam pengorganisasian dan pelaksanaan program-program sosial yang

⁴¹Firda Naufalina. “Manajemen Filantropi Islam Untuk Operasional Ambulance Gratis (studi kasus tentang gerakan koin NU di NU Care Lazisnu Kecamatan Bonang”. *Skripsi Institute Agama Islam Negeri (IAIN); Kudus*. (2021).

bertujuan untuk membantu sesama dan yang terakhir pelaksanaan pengawasan terhadap kegiatan akhir setelah dilakukannya pelaksanaan, selain itu pelaksanaan Gerakan koin NU menggunakan manajemen pengumpulan dana Gerakan koin NU meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Terdapat faktor pendukung kegiatan koin NU ini diantaranya adanya dukungan dari donatur; kepedulian masyarakat NU untuk membantu orang yang memiliki ekonomi menengah ke bawah, dapat membantu masyarakat yang sedang kena musibah, Kesehatan sosial dan lainnya. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam penghimpunan zis dan lainnya. Dari hasil pembahasan penelitian yang dilakukan oleh firda naufalina dapat ditarik kesimpulan pendayagunaan koin NU yang dipergunakan untuk biaya oprasional pelayanan ambulans gratis sudah sesuai menggunakan sistem manajemen filantropi yang ada.

Di dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firda Naufalina ini terdapat persamaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, persamaan tersebut terdapat pada fokus pembahasan yang mengenai operasional ambulans gratis selain itu persamaannya jua terletak pada penelitian yang bersifat kualitatif ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, selain persamaan penelitian yang dilakukan oleh Firda Naufalina ini juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan kami lakukan perbedaan tersebut terdapat dalam isi pembahasan penelitiannya yang mana penelitian yang dilakukan oleh Firda Naufalina membahas manajemen filantropi ambulans gratis, sedangkan penelitian yang akan kami lakukan akan membahas mengenai sistem manajemen pelayanan ambulans gratis di LAZISMU Kabupaten Jepara.

Kelima, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Zihan Alfarizi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2013 dalam penelitiannya yang berjudul *"Model Dakwah Sosial Melalui Layanan Ambulan Gratis Yayasan Tiar Family Dan Implikasinya Dalam Menumbuhkan Solidaritas Masyarakat Di Kecamatan Astanajapura Cirebon (Studi Kasus Yayasan Tiar Family Kecamatan Astanajapura)"*⁴²

⁴²Zihan Alfarizi. "Model Dakwah Sosial Melalui Layanan Ambulan Gratis Yayasan Tiar Family Dan Implikasinya Dalam Menumbuhkan Solidaritas Masyarakat Di Kecamatan Astanajapura Cirebon (Studi Kasus Yayasan Tiar Family Kecamatan Astanajapura)". *Skripsi Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati, Cirebon*. (2013).

Hasil dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Zihan Alfarizi ialah menjadikan pelayanan ambulans gratis sebagai model dakwah yang dilakukan oleh yayasan guna menumbuhkan solidaritas masyarakat di kecamatan Astanajapura Cirebon. Kesimpulan yang ada di skripsi ini ialah menjadikan pelayanan ambulans gratis sebagai model dakwah untuk menumbuhkan solidaritas masyarakat yang dilakukan oleh yayasan tiar family Cirebon.

Di dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zihan Alfarizi ini terdapat persamaan dengan penelitian yang akan kami lakukan persamaan penelitian tersebut terdapat pada fokus penelitiannya yang melalui ambulans gratis, selain terdapat persamaan penelitian terdahulu juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, sebagaimana penelitian terdahulu lainnya perbedaan sangat jelas terdapat pada isi pembahasan penelitian, yang mana penelitian terdahulu isi pembahasannya tentang model dakwah sosial melalui layanan ambulans gratis, sedangkan di dalam penelitian yang akan kami lakukan isi pembahasannya akan lebih memperjelas mengenai sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang dilakukan di LAZISMU Kabupaten Jepara.

Keenam, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Mia Damayanti mahasiswa IAIN Kudus pada tahun 2022 dalam penelitiannya yang berjudul "*Analisis Strategi Fundraising Wakaf Tunai Untuk Program Ambulans Gratis Di LAZISMU Kudus*"⁴³

Hasil penelitian di dalam skripsi ini ialah menjelaskan mengenai pengadaan ambulans gratis yang dilakukan oleh LAZISMU Kabupaten Kudus yang dilakukan dengan upaya fundraising lewat wakaf tunai, yang akhirnya bisa untuk menjalankan operasional pelayanan ambulans gratis di Kabupaten Kudus. Kesimpulan yang dilakukan oleh Mia Damayanti dalam menyelesaikan skripsi tersebut bahwasannya LAZISMU Kabupaten Kudus sudah melakukan strategi dalam pengadaan layanan ambulans gratis yaitu dengan pengadaan wakaf tunai untuk operasional layanan ambulans gratis meskipun hal tersebut bisa dikatakan masih kurang, dan akan lebih baik dalam pengadaan operasional ambulans gratis harus dilakukan dengan beberapa sumber operasional.

Terdapat kesamaan antara penelitian yang akan kami lakukan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mia

⁴³Mia Damayanti. "Analisis Strategi Fundraising Wakaf Tunai Untuk Program Ambulans Gratis LAZISMU Kudus". *Skripsi Institute Agama Islam Negeri (IAIN); Kudus* (2022).

Damayanti; persamaan penelitian ada pada penekanan penelitian yang membahas mengenai program ambulans gratis LAZISMU, selain terdapat persamaan penelitian juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan kami lakukan, perbedaan tersebut jelas terlihat pada isi dari pembahasan penelitiannya yang mana di dalam penelitian yang dilakukan oleh Mia Damayanti isi pokok pembahasannya membahas tentang analisis strategi fundraising wakaf tunai pada program ambulans gratis LAZISMU Kudus, sedangkan pada penelitian yang akan kami lakukan di dalam pokok pembahasannya akan membahas mengenai sistem manajemen pelayanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara.

Ketuju, Penelitian di dalam Jurnal yang dilakukan oleh M. Fikri Akbar, Lies Kumara Dewi, dan Muhammad Amin dengan judul *Implementation Of Mayor Policy About Free Ambulance Program On Improvement Of Health Services In Health Care Development Bandar Lampung (Study At Bandar Lampung City Health Office)*, yang dimuat dalam Jurnal Ilmu Sosial, Vol.16, No.3, Desember 2018.⁴⁴

Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui implementasi program Ambulans gratis terhadap peningkatan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung Studi di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Dari penelitian ini menghasilkan bahwa program ambulans gratis yang diterapkan pada dasarnya untuk membantu dan meringankan beban masyarakat dalam membiayai layanan kesehatan. Dalam pengoperasian program ini masyarakat akan mengetahui Ambulans gratis yang sudah tersedia di wilayah Kota Bandar Lampung. Namun kenyataan bahwa tidak semua orang mengetahui program Ambulans gratis ini. Pengetahuan umum tentang program Ambulans gratis ini ketika masyarakat mengunjungi monumen adipura dan hanya orang-orang yang menggunakan Ambulans gratis yang mengetahui keberadaan program tersebut. Meski begitu layanan Ambulans gratis sudah cukup terasa bagi warga yang belum pernah menggunakannya.

Kemampuan unit Pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Hubungannya Relibel dan Dapat Dipercaya dengan pelayanan kesehatan adalah jika pelayanan

⁴⁴ M. Fikri Akbar, Lies Kumara Dewi, & Muhammad Amin, ” Implementation Of Mayor Policy About Free Ambulance Program On Improvement Of Health Services In Health Care Development Bandar Lampung (Study At Bandar Lampung City Health Office)”, *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol.16, No.3, (2018). 185-191.

kesehatan dapat menciptakan rasa percaya kepada pengguna kesehatan maka pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara dapat diambil kesimpulan bahwa Program Ambulans gratis sudah menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat. Hanya saja dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluh lama dalam penjemputan.

Terdapat perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Yang membedakan adalah tempat serta lokasi penelitian yang mana di dalam penelitian tersebut di dalam lingkup pemerintahan atau dalam hal ini di dinas kesehatan kota bandar lampung, kemudian penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak di lembaga swasta atau dalam hal ini di LAZISMU Kabupaten Jepara. Sedangkan untuk persamaan penelitian tersebut sama-sama obyek penelitiannya tentang ambulans gratis.

Kedelapan, Penelitian di dalam Jurnal yang dilakukan oleh Maudy Ritra Andini, Septo Pawelas Arso, & Wulan Kusumastuti dengan judul Analisis Pelaksanaan Program Ambulan Siaga Kota Semarang Tahun 2019, yang dimuat dalam Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), Volume 8, Nomor 2, Maret 2020.⁴⁵

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang pelaksanaan program ambulans siaga kota semarang tahun 2019. Dari penelitian ini menghasilkan bahwa Pada variable input terkait aspek SDM secara kompetensi sudah sesuai namun dari jumlah SDM masih kurang, anggaran pelaksanaan program cukup, namun sarana masih dirasa kurang dan SOP belum terbentuk. Variabel lingkungan berupa regulasi, belum adanya regulasi terkait yang mengatur, sehingga pelaksanaan program terhambat

Program Ambulan Siaga Kota Semarang yang merupakan program Pemerintah Kota Semarang dan inovasi di bidang kesehatan. Selama 2 tahun keberjalanan program program Ambulan Siaga belum memiliki kebijakan khusus terkait program dan SOP yang menjadi dasar pelaksanaan program, sehingga masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Seperti SDM yang dirasa kurang.

Terdapat perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, perbedaannya terdapat pada metode penelitian serta lokasi penelitiannya yang dimana di dalam penelitian tersebut

⁴⁵ Maudy Ritra Andini, Septo Pawelas Arso, & Wulan Kusumastuti, "Analisis Pelaksanaan Program Ambulan Siaga Kota Semarang Tahun 2019", *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 8, Nomor 2, (2020). 177-181.

menggunakan metode kuantitatif yang lokasi penelitiannya di lingkup pemerintah, kemudian penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif yang lokasi penelitiannya di lingkup lembaga amil zakat swasta. Sedangkan persamaannya terletak pada obyek penelitian yaitu ambulans disediakan untuk masyarakat yang membutuhkan.

Kesembilan, Penelitian di dalam Jurnal yang dilakukan oleh Abdul Jalil Salam & Aulia Rivaldi dengan judul Pendayagunaan Zakat Untuk Operasional Ambulance: Studi Kritik Terhadap Lembaga Rumah Zakat Cabang Aceh yang dimuat dalam *Jurista*, Vol.6, No. 2, Desember 2017.⁴⁶

Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui Pendistribusian zakat yang merupakan salah satu faktor yang dijadikan tolak ukur bagi umat Islam untuk memilih lembaga yang dipercaya dalam pengelolaan zakat. Kekhawatiran umat Islam bahwa dana yang ada sampai atau tidak kepada yang berhak sering menjadi penyebab kurang berdayanya lembaga amil yang ada. Ada tiga pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yaitu pertama, bagaimana sistem pembiayaan ambulance gratis yang diterapkan oleh rumah zakat cabang Aceh Kedua, bagaimana sasaran pelayanan ambulance gratis yang diterapkan oleh Rumah Zakat cabang Aceh, dan ketiga bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pendayagunaan dana zakat senif *fī sabīlillāh* untuk operasional program ambulance gratis menurut perspektif Yūsuf Qardāwī pada Rumah Zakat cabang Aceh.

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama; pembiayaan untuk ambulance gratis ditanggung oleh rumah zakat Cabang Aceh melalui pemanfaatan dana zakat untuk kemaslahatan umat yang porsinya diambil dari seni *Fī sabīlillāh*. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban masyarakat yang membutuhkan bantuan ambulance gratis yang disediakan oleh rumah zakat. Kedua; Sasaran pelayanan ambulance gratis yang disediakan oleh rumah zakat cabang Aceh untuk semua masyarakat yang membutuhkan, dan pihak rumah zakat melayani masyarakat yang membutuhkan jasa ambulance gratis selama 24 jam dalam seminggu. Ketiga; hukum Islam membolehkan penggunaan dana zakat untuk program ambulance gratis, karena program ambulance gratis juga termasuk dalam program untuk meningkatkan kemaslahatan umat. Dalam hal

⁴⁶ Abdul Jalil Salam & Aulia Rivaldi, "Pendayagunaan Zakat Untuk Operasional Ambulance: Studi Kritik Terhadap Lembaga Rumah Zakat Cabang Aceh", *Jurista*, Vol.6, No. 2, (2017). 120-134.

ini Yūsuf Qarḍāwī membolehkan penggunaan dana zakat untuk kemasalahatan umum.

Ada perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Perbedaan tersebut terletak pada fokus penelitiannya yang mana di dalam penelitian tersebut fokus penelitiannya terletak pada pendayagunaan zakat untuk oprasional ambulans rumah zakat di cabang aceh, akan tetapi di dalam penelitian kami fokus penelitiannya terdapat pada sistem layanan ambulans gratis LAZISMU Kabupaten Jepara. Sedangkan untuk persamaan penelitian terdapat pada pembahasan mengenai seputar pengelolaan ambulans gratis.

Kesepuluh, Penelitian di dalam Jurnal yang dilakukan oleh Sartika Puspita, Denny Anggoro Prakoso, dan Romadhon Yuan Aziz dengan judul Peningkatan Keterampilan Petugas Ambulanmu Di Era Kebiasaan Baru Pandemi Covid-19, yang dimuat dalam Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan Volume 6, Nomor 1, Maret 2022.⁴⁷

Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui Era kebiasaan baru pandemi Covid-19 saat ini perlu dilakukan pelatihan petugas dan relawan Ambulanmu Pimpinan ranting Muhammadiyah (PRM) Nitikan Umbulharjo Yogyakarta yang berasal dari anggota Komando Kesiapsiagaan Angkatan Muda Muhammadiyah (KOKAM). Di masa Covid-19 ini perlu pembekalan petugas dan relawan mengenai cara mengoperasikan ambulanmu secara aman terhadap transmisi virus. Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah anggota KOKAM PRM Nitikan sebagai petugas Ambulanmu dapat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang meningkat di era kebiasaan baru. Metode pelaksanaan pengabdian ini meliputi penyuluhan dan pelatihan di aula Masjid Sulthonain PRM Nitikan dengan peserta terbatas dengan protokol kesehatan yang ketat.

Dari penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas ambulanmu dalam menggunakan alat pelindung diri (APD), rukti jenazah, teknik disinfektanisasi jenazah, peribadatan, sterilisasi ambulans dan petugasnya serta protokol pelayanan jenazah sampai penguburannya. Implikasi kegiatan ini anggota kokam sebagai relawan ambulanmu siap menghadapi pasien dan jenazah Covid-19. Hasil kegiatan ini

⁴⁷ Sartika Puspita, Denny Anggoro Prakoso, & Romadhon Yuan Aziz, "Peningkatan Keterampilan Petugas Ambulanmu Di Era Kebiasaan Baru Pandemi Covid-19", *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, Volume 6, Nomor 1, (2022). 49-52.

terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan KOKAM petugas ambulanmu dalam situasi era pandemi Covid-19.

Terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas ambulanmu pada situasi era pandemi Covid-19 dalam menggunakan alat pelindung diri (APD), rukti jenazah, teknik disinfektanisasi jenazah, peribadatan, sterilisasi ambulans dan petugasnya serta protocol pelayanan jenazah sampai penguburannya. Implikasi kegiatan ini anggota kokam sebagai relawan ambulanmu siap menghadapi pasien dan jenazah covid-19.

Ada perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Terdapat perbedaan yang sangat jelas penelitian tersebut dengan penelitian yang kami lakukan perbedaan tersebut terlihat pada fokus penelitiannya yang mana dalam penelitian tersebut fokus penelitiannya mengenai peningkatan keterampilan pengemudi ambulans, sedangkan penelitian kami fokus penelitiannya mengenai system manajemen ambulans gratis. Selain perbedaan terdapat juga persamaan dalam penelitian yaitu sama-sama meneliti pada masa covid-19.

Kesebelas, Penelitian di dalam Jurnal yang dilakukan oleh Grandikha Faatih Suwandi, Khoiruddin Bashori, dan Erita Yuliasesti Diah Sari dengan judul Work Engagement Pengemudi Layanan Ambulans Muhammadiyah dalam Masa Covid-19, yang dimuat dalam Jurnal Psikologi Perseptual, Vol. 7 No. 1. Juli 2022.⁴⁸

Tujuan dari penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui gambaran Work Engagement pada Pengemudi Layanan Ambulans Gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dari penelitian ini menghasilkan bahwa gambaran work engagement pada pengemudi layanan ambulans gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah adanya energi dan ketahanan mental yang kuat, kemauan bekerja keras, tidak mudah lelah, siap menghadapi kesulitan, bersedia bekerja penuh waktu, keterlibatan kuat dalam pekerjaan, mengeluarkan banyak waktu dan usaha, perasaan penting, berharga dan bangga dalam pekerjaan, mempersiapkan pekerjaan, ketahanan menghadapi kesulitan, menikmati pekerjaan, bahagia dan senang ketika bekerja, sulit lepas dari pekerjaan serta adanya kontrol terhadap tubuh dan

⁴⁸ Grandikha Faatih Suwandi, Khoiruddin Bashori, & Erita Yuliasesti Diah Sari, "Work Engagement Pengemudi Layanan Ambulans Muhammadiyah dalam Masa Covid-19". *Jurnal Psikologi Perseptual*, Vol. 7 No. 1. (2022). 81-96.

pikiran. Peneliti juga menemukan beberapa temuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi work engagement pada pengemudi layanan ambulans gratis Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu job resources, job demands, personal resources, ideological resources, engagement outcome dan family support.

Ada perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Persamaan penelitian Jurnal ini dengan penelitian skripsi kami ialah sama-sama akan membahas mengenai persoalan yang terkait dengan tuntutan yang harus dilakukan pengemudi ambulans gratis milik muhammadiyah. Sedangkan untuk Perbedaan penelitian Jurnal ini dengan penelitian kami ialah lokasi atau daerah yang nantinya akan kami teliti yang sebagaimana kita ketahui beda daerah beda kultur atau tradisi dan untuk focus pada penelitian kami tertuju kepada lazismu kabupaten jepara.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka Berfikir adalah hasil dari pemikiran kritis yang terlibat dalam menentukan kemungkinan bahwa temuan penelitian akan diperoleh. Perkiraan teoretis dari kerangka berpikir akan terwujud ketika telah mengalami analisis kritis berdasarkan persepsi yang dianut.⁴⁹

Konsep yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Sistem Manajemen Layanan Ambulans Gratis Pada Program LAZISMU Jepara, yang nantinya dalam penelitian ini akan mengarah pada sistem manajemen pelayanan yang dilakukan di LAZISMU jepara dalam program layanan ambulans gratis yang mengacu pada pengaruh dan kendala ketika melaksanakan layanan di masa covid-19. Supaya konsep di atas dapat dijelaskan, oleh karna itu untuk kerangka berfikir dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:

⁴⁹Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005)., 43.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

