

DIES: Dalwa Islamic Economic Studies

Vol. 4 No. 2, Desember 2025

<https://ejournal.uiidalwa.ac.id/index.php/dies/>

## Analisis Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam

**Maimunah<sup>1\*</sup>, Mohammad Rofiuuddin<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup> Universitas Islam Internasional Darul Uluh Wadda'wah, Pasuruan, Indonesia<sup>1</sup>[maimunah12@gmail.com](mailto:maimunah12@gmail.com), <sup>2</sup>[mrofiuddin@uiidalwa.ac.id](mailto:mrofiuddin@uiidalwa.ac.id)

\*Correspondence

DOI: 10.38073/dies.v4i2.3533

Received:

Accepted:

Published:

### Abstract

Fierce competition in the healthcare industry requires service providers, including clinics, to prioritize service quality that is integrated with Islamic ethical values. Healthcare in Islam is viewed as the implementation of humanitarian values and worship, which must be based on the principles of *Shiddiq*, *Amanah*, *Fathanah*, and *Tabligh* (SAFT). This study aims to identify Dalwa Medical Clinic's service strategies and analyze their effectiveness in improving service quality based on the Islamic economic perspective. The study uses a qualitative approach with descriptive field research, where primary data is obtained through in-depth interviews with leaders, staff, and patients. The results show that the clinic's strategies, which focus on the quality of facilities, human resources, and patient relations, are in line with the principles of *Shiddiq*, *Amanah*, *Fathanah*, and *Tabligh*. However, significant obstacles were found in terms of operational efficiency, namely long waiting times at the pharmacy due to limited human resources. This gap indicates the need for managerial improvements to achieve the principle of Justice ('Adl) in service. The clinic's strategy is generally in line with Islamic ethics, but its effectiveness is not yet optimal, and improvements in human resource allocation and a more formal SOP structure are recommended.

**Keywords:** *Service Strategy*, *Service Quality*, *Islamic Economics*, *Dalwa Medical Clinic*, *Maqashid Syariah*.

### Abstrak

Persaingan ketat dalam industri jasa kesehatan menuntut penyedia layanan, termasuk klinik, untuk mengedepankan kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan nilai-nilai etika Islam. Pelayanan kesehatan dalam Islam dipandang sebagai implementasi nilai kemanusiaan dan ibadah, yang harus berlandaskan pada prinsip *Shiddiq*, *Amanah*, *Fathanah*, dan *Tabligh* (SAFT). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pelayanan Dalwa Medical Klinik dan menganalisis efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan perspektif ekonomi Islam. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis *field research* deskriptif, di mana data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pimpinan, staf, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi klinik yang berfokus pada kualitas fasilitas, SDM, dan hubungan pasien, telah selaras dengan prinsip *Shiddiq*, *Amanah*, *Fathanah*, dan *Tabligh*. Namun, ditemukan kendala signifikan pada aspek efisiensi operasional, yaitu waktu tunggu lama di farmasi, akibat keterbatasan SDM. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya

perbaikan manajerial untuk mencapai prinsip Keadilan ('Adl) dalam pelayanan. Strategi klinik secara umum selaras dengan etika Islam, namun efektivitasnya belum optimal dan direkomendasikan perbaikan alokasi SDM serta struktur SOP yang lebih formal.

**Kata Kunci:** *Strategi Pelayanan, Kualitas Layanan, Ekonomi Islam, Dalwa Medical Klinik, Maqashid Syariah.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang paling fundamental.<sup>1</sup> Dalam Islam, menjaga kesehatan (*hifdz al-nafs*) adalah bagian integral dari tujuan syariah (*maqashid syariah*) yang harus diprioritaskan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, persaingan di industri jasa pelayanan kesehatan, termasuk klinik, menjadi semakin ketat. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam membangun loyalitas dan kepercayaan pasien, sehingga setiap penyedia jasa kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dalam perspektif ekonomi Islam, pelayanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas bisnis untuk mencari keuntungan semata, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan implementasi nilai-nilai kemanusiaan.<sup>2</sup> Sebuah lembaga pelayanan kesehatan syariah dituntut untuk tidak hanya unggul dalam aspek medis, tetapi juga harus mengintegrasikan prinsip-prinsip etika Islam, yaitu kejujuran (*shiddiq*), dapat dipercaya (*amanah*), profesional dan cerdas (*fathanah*), serta komunikatif dan edukatif (*tabligh*). Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan perlakuan yang adil bagi seluruh pasien.<sup>3</sup> Namun, bagaimana jika pelayanan sebuah klinik kesehatan syariah dapat secara efektif diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan, sekaligus memastikan keselarasan praktik tersebut dengan nilai-nilai ideal ekonomi Islam di tengah persaingan industri yang ketat. Dalwa Medical Klinik merupakan salah satu unit layanan kesehatan yang beroperasi di lingkungan institusi pendidikan Islam, sehingga strategi pelayanan yang diterapkan di klinik ini

<sup>1</sup> Uzochukwu Adabanya dkk., "Changing a Community: A Holistic View of the Fundamental Human Needs and Their Public Health Impacts," *Cureus*, advance online publication, 24 Agustus 2023, <https://doi.org/10.7759/cureus.44023>; Ontran Sumantri Riyanto dkk., "Pelayanan Kesehatan Yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan Dalam Menjamin Hak Setiap Pasien," *Juris Humanity: Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia* 2, no. 2 (2023): 77–87, <https://doi.org/10.37631/jrkhm.v2i2.30>.

<sup>2</sup> Rosita Ainun Najati dan Sawidji Widoatmodjo, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Teknologi Terhadap Loyalitas Pasien: Studi Kualitatif Di Pathlab Gading Serpong," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 5 (2025): 857–67, <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35328>; Firda Nur Laila, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit," *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* 9, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>.

<sup>3</sup> Fransiska Aprilia dkk., "Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila," *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 397–402, <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.173>.

menjadi objek kajian yang sangat relevan dan penting untuk dianalisis dalam menjembatani kerangka ideal pelayanan syariah dengan praktik manajerial di lapangan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas isu terkait kualitas layanan dan prinsip ekonomi Islam. Misalnya penelitian Nurhadi,<sup>4</sup> yang menjelaskan konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah. Adimah dkk.,<sup>5</sup> mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam perspektif ekonomi Islam. Santi yang membahas mengenai kualitas pelayanan konsumen berdasarkan kacamata ekonomi Islam.<sup>6</sup> Anggraini dkk.,<sup>7</sup> yang mengevaluasi layanan toko berdasarkan prinsip ekonomi Islam. Serta penelitian Sumadi dkk.,<sup>8</sup> mengenai kepuasan layanan dengan prinsip syariah terhadap kepuasan konsumen umum rawat jalan di rumah sakit.

Studi-studi yang ada sebagian besar bersifat umum atau berfokus pada institusi kesehatan yang lebih besar dan mapan. Keterbatasan literatur terletak pada kurangnya kajian empiris yang secara spesifik dan mendalam mengkaji implementasi strategi pelayanan di unit layanan kesehatan tingkat primer (klinik) yang berada di lingkungan pendidikan Islam. Penelitian ini memandang bahwa strategi pelayanan yang terintegrasi dengan nilai-nilai *Shiddiq, Amanah, Fathanah, Tabligh* pada konteks skala kecil-menengah memerlukan eksplorasi kasus yang lebih mendalam. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan model operasional klinik syariah yang efektif, dengan memberikan gambaran utuh mengenai kekuatan dan kelemahan dari strategi yang ada, serta menghasilkan rekomendasi praktis bagi institusi sejenis di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pelayanan yang digunakan oleh Dalwa Medical Klinik dan menganalisis efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan perspektif ekonomi Islam.

---

<sup>4</sup> Nurhadi Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137–50, <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.

<sup>5</sup> Nurul Adimah dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta)," *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>.

<sup>6</sup> Mei Santi, "Kualitas Pelayanan Konsumen Kacamata Ekonomi Islam," *At Tujjar* 10, no. 1 (2022): 87–100.

<sup>7</sup> Nur Anggraini dkk., "Evaluasi Layanan Toko Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam: Penelitian," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 3, no. 4 (2025): 5566–71, <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1460>.

<sup>8</sup> Sumadi Sumadi dkk., "Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Umum Rawat Jalan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021): 1774–84, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3663>.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif.<sup>9</sup> Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, rinci, dan holistik mengenai fenomena strategi pelayanan yang diterapkan di Dalwa Medical Klinik. Penelitian dilaksanakan secara langsung di lokasi untuk mengamati dan menganalisis data sesuai dengan konteks alaminya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara mendalam dengan pimpinan klinik, staf medis, serta beberapa pasien untuk mendapatkan perspektif dari sisi penyedia dan pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi, meliputi profil klinik, catatan-catatan terkait standar operasional prosedur (SOP), serta literatur pendukung seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan strategi pelayanan dan kualitas layanan dalam perspektif Islam.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga instrumen utama: 1) Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, interaksi staf dengan pasien, dan kondisi fisik fasilitas klinik; 2) Wawancara, untuk menggali informasi secara mendalam mengenai perumusan strategi, implementasi, dan kendala yang dihadapi; serta 3) Dokumentasi, untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mendukung analisis.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif, yang mencakup tiga tahapan: reduksi data (memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah), penyajian data (mengorganisir data dalam bentuk narasi yang sistematis), dan penarikan kesimpulan (merumuskan temuan penelitian berdasarkan seluruh rangkaian data yang telah dianalisis).<sup>10</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Pelayanan di Dalwa Medical Klinik

Berdasarkan temuan di lapangan, Dalwa Medical Klinik menerapkan beberapa strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanannya. Strategi-strategi ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga pilar utama: pengembangan

<sup>9</sup> Suud Sarim Karimullah, "Economic Secularization and Its Impact on the Islamic Economic System," *Dalwa Islamic Economic Studies: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2024): 141–59, <https://doi.org/10.38073/dies.v3i2.2547>.

<sup>10</sup> Muhammad rizal Pahkevianur, "Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif," *Jurnal EQUILIBRIUM*, 2022.

kualitas layanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), dan pembinaan hubungan baik dengan pasien.

### 1. Pengembangan Kualitas Layanan

Klinik berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanannya dengan menjaga kebersihan fasilitas, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, dan memastikan ketersediaan peralatan medis yang memadai. Pihak manajemen secara rutin melakukan evaluasi internal untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Strategi ini sangat erat kaitannya dengan prinsip Amanah (terpercaya dan bertanggung jawab) dalam menyediakan lingkungan yang aman bagi pasien. Sebagaimana dijelaskan oleh Pimpinan Klinik, beliau menekankan,

*"Kami sadar betul bahwa kebersihan, ketersediaan fasilitas, dan kelengkapan alat medis itu adalah sebuah amanah besar. Kami rutin meninjau, walaupun masih internal, untuk memastikan pasien merasa aman dan terlindungi dari risiko. Ini bentuk tanggung jawab kami agar fasilitas selalu prima."*

### 2. Peningkatan Kualitas SDM

Manajemen klinik menyadari bahwa staf medis adalah ujung tombak pelayanan. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan adalah dengan memberikan pelatihan (*training*) secara berkala kepada para petugas untuk meningkatkan kompetensi medis maupun *soft skill* dalam berkomunikasi dengan pasien. Tujuannya adalah agar setiap staf dapat menjadi tenaga yang profesional dan ramah, sejalan dengan prinsip Fathanah (cerdas dan kompeten). Seorang Staf Medis membenarkan upaya ini:

*"Kami selalu didorong untuk tidak berhenti belajar. Pelatihan bukan cuma tentang teknik medis baru, tapi juga bagaimana menghadapi pasien yang cemas atau sulit. Prinsip Fathanah itu menuntut kami cerdas dalam ilmu dan cerdas dalam melayani."*

### 3. Pembinaan Hubungan Baik dengan Pasien

Klinik menekankan pentingnya membangun hubungan yang humanis dengan pasien. Staf didorong untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan informatif. Pendekatan ini selaras dengan prinsip **Tabligh** (komunikatif dan edukatif) dalam Islam, di mana komunikasi yang jelas dan empati menjadi kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien.

### **Analisis Strategi Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Jika dianalisis menggunakan kerangka etika bisnis Islam, strategi yang diterapkan Dalwa Medical Klinik secara umum telah menunjukkan keselarasan. Upaya menjaga kualitas, meningkatkan kompetensi SDM, dan melayani dengan

ramah mencerminkan implementasi dari sifat-sifat kenabian dalam bisnis, yaitu *Shiddiq, Amanah, Fathanah, dan Tabligh* (SAFT).

### 1. *Shiddiq* (Jujur, Benar, dan Transparan)

Prinsip *Shiddiq* menuntut adanya kejujuran dan kebenaran mutlak dalam setiap interaksi dan transaksi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ini bukan sekadar tidak berbohong, melainkan menyampaikan informasi secara utuh, akurat, dan transparan.

Di Dalwa Medical Klinik, prinsip ini tercermin dari upaya staf medis untuk memberikan informasi yang benar kepada pasien mengenai diagnosis, pilihan tindakan medis, manfaat, serta risiko yang mungkin timbul. Kejujuran ini menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan (*trust*) antara pasien dan penyedia layanan. Ketika seorang dokter atau perawat menjelaskan kondisi pasien apa adanya tanpa melebih-lebihkan atau menutupi informasi, mereka sedang mempraktikkan *Shiddiq*. Transparansi ini juga idealnya mencakup aspek biaya, di mana pasien berhak mengetahui estimasi biaya tindakan sebelum mereka menyetujuinya, sehingga tidak ada perasaan tertipu di kemudian hari. Implementasi *Shiddiq* secara konsisten akan menghasilkan kepuasan jangka panjang dan loyalitas pasien karena mereka merasa dihargai dan tidak dibohongi<sup>11</sup>. Salah satu Pasien yang diwawancara memberikan kesaksian positif:

*"Saya senang di sini dokternya tidak terburu-buru. Mereka jelaskan penyakit saya apa adanya, obatnya apa, dan kenapa harganya segini. Kami merasa dihargai dan tidak dibohongi, jadi kami jadi sangat percaya."*

### 2. *Amanah* (Terpercaya, Bertanggung Jawab, dan Profesional)

*Amanah* adalah sikap bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang dipercayakan. Dalam jasa kesehatan, amanah memiliki dimensi yang sangat luas, mencakup keselamatan pasien, kerahasiaan data medis, dan profesionalisme kerja.

Implementasi *Amanah* di Dalwa Medical Klinik diwujudkan melalui komitmen untuk menjaga fasilitas tetap bersih dan steril, serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi kedokteran. Kebersihan dan sterilitas bukanlah sekadar standar estetika, melainkan bentuk tanggung jawab fundamental untuk melindungi pasien dari risiko infeksi. Selain itu, setiap tindakan medis yang dilakukan merupakan sebuah amanah besar yang menyangkut nyawa dan kesehatan pasien. Staf yang bekerja sesuai

<sup>11</sup> Dewi Fatmasari dkk., "Technical analysis and values of Fathonah, Amanah, Shidiq and Tabligh (Fast) in production factors management," *International Journal of Scientific and Technology Research*, 2020.

dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), menjaga kerahasiaan rekam medis pasien, dan memastikan peralatan berfungsi dengan baik adalah perwujudan nyata dari sikap *Amanah*. Ketika pasien merasa bahwa klinik dapat dipercaya untuk menjaga keselamatan dan privasinya, maka klinik telah berhasil menjalankan prinsip ini<sup>12</sup>. **Seorang Staf Medis** menyatakan komitmennya:

*"Setiap tindakan medis adalah amanah besar, menyangkut keselamatan pasien. Kami harus pastikan semua alat steril, bekerja sesuai SOP, dan rekam medis pasien itu rahasia. Itu tanggung jawab moral dan profesional kami."*

### 3. *Fathanah* (Cerdas, Kompeten, dan Solutif)

*Fathanah* berarti kecerdasan, kearifan, dan kompetensi. Dalam dunia medis yang terus berkembang, prinsip ini menuntut para praktisi untuk terus belajar dan beradaptasi (*lifelong learning*). Pelayanan yang cerdas tidak hanya akurat secara medis, tetapi juga efisien dan solutif.

Prinsip ini direpresentasikan oleh strategi peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala. Dengan membekali stafnya dengan pengetahuan dan keterampilan terbaru, klinik berupaya memastikan bahwa setiap diagnosis dan penanganan yang diberikan kepada pasien didasarkan pada ilmu yang valid dan terkini. *Fathanah* juga berarti memiliki kecerdasan dalam mengelola sistem. Dalam hal ini, kendala antrean panjang di bagian farmasi menunjukkan adanya ruang untuk menerapkan *Fathanah* lebih jauh. Sebuah manajemen yang cerdas akan mampu menganalisis titik masalah (misalnya, alur kerja yang tidak efisien atau kekurangan staf) dan menemukan solusi inovatif untuk mengatasinya, sehingga kualitas layanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan.

### 4. *Tabligh* (Komunikatif, Informatif, dan Edukatif)

*Tabligh* adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi secara efektif, jelas, dan mudah dipahami. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi adalah kunci. Pasien yang cemas seringkali membutuhkan tidak hanya obat, tetapi juga penjelasan yang menerangkan dan edukasi yang memberdayakan.

Di Dalwa Medical Klinik, prinsip *Tabligh* terlihat jelas dari cara staf berinteraksi dengan pasien, di mana keramahan, empati, dan penyampaian informasi yang jelas menjadi prioritas. Komunikasi yang baik melampaui sekadar memberi tahu dosis obat. Ia mencakup kemampuan mendengarkan

---

<sup>12</sup> Chairul Anwar, "Konsep Kepemimpinan Dan Rekrutmen Serta Dampaknya Pada Lembaga Pendidikan," *EDUCASIA: Jurnal Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, advance online publication, 2021, <https://doi.org/10.21462/educasia.v6i2.60>.

keluhan pasien dengan saksama, menggunakan bahasa yang awam dan tidak terkesan menggurui, serta memastikan pasien benar-benar paham mengenai anjuran kesehatan yang diberikan. Pelayanan yang komunikatif akan membuat pasien merasa didengar dan dilibatkan dalam proses penyembuhannya. Inilah yang mengubah status pasien dari objek layanan menjadi mitra dalam menjaga kesehatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap pengobatan dan kepuasan secara keseluruhan. Staf Medis lainnya menjelaskan implementasi *Tabligh*:

*"Prinsip kami adalah melayani dengan senyum dan empati. Kami tidak hanya memberikan obat, tapi juga edukasi kesehatan. Kami harus memastikan pasien benar-benar paham anjuran kami, tidak boleh terkesan menggurui, agar mereka merasa didengar dan termotivasi untuk sembuh."*

### **Analisis Strategi Pelayanan Dalwa Medical Klinik Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam**

Analisis ini membandingkan strategi yang diterapkan Dalwa Medical Klinik dengan pilar-pilar etika bisnis Islam, yaitu *Shiddiq*, *Amanah*, *Fathanah*, dan *Tabligh* (SAFT), serta mengidentifikasi kesenjangan terkait efisiensi dan keadilan ('*Adl*). Adapun hasil analisis tercantum pada tabel 1.

#### **1. Keselarasan Etika Pelayanan (*Shiddiq* dan *Tabligh*)**

Prinsip *Shiddiq* (kejujuran) dan *Tabligh* (komunikasi efektif) telah terimplementasi melalui strategi pembinaan hubungan baik dengan pasien. Staf medis secara aktif dan jujur memberikan informasi mengenai diagnosis, tindakan, dan biaya. Komunikasi yang ramah, sopan, dan informatif yang ditunjukkan oleh staf sejalan dengan pentingnya integritas dan komunikasi dalam layanan syariah. Keberhasilan klinik dalam menciptakan budaya layanan yang komunikatif dan transparan ini, yang didukung oleh temuan Darmawan dan Asyhari,<sup>13</sup> serta Wahidillah dkk.,<sup>14</sup> yang menekankan betapa krusialnya *Shiddiq* dan *Tabligh* dalam membangun loyalitas pasien, menunjukkan bahwa aspek etika pelayanan telah berjalan dengan baik.

---

<sup>13</sup> Akhmad Adi Darmawan dan Asyhari Asyhari, "Pengaruh Budaya Kerja Islami Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Islami Kendal," *Jurnal Visi Manajemen* 11, no. 3 (2025): 62–83, <https://doi.org/10.56910/jvm.v11i3.738>.

<sup>14</sup> Nur Wahidillah dkk., "Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam: Landasan, Prinsip, Dan Implementasi Di Era Kontemporer," *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 3 (2025): 01–16, <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i3.488>.

**Tabel 1. Analisis Strategi Pelayanan Dalwa Medical Klinik**

<b>Prinsip Ekonomi Islam</b>	<b>Strategi yang Diterapkan</b>	<b>Implementasi Aktual di Lapangan</b>	<b>Analisis dan Rekomendasi</b>
<b>Amanah &amp; Profesionalisme</b>	Pengembangan Kualitas Layanan & SDM (Menjaga fasilitas, pelatihan staf).	Fasilitas bersih, staf medis kompeten dan secara umum telah menjalankan tugas dengan baik.	<b>Sudah Baik.</b> Implementasi sudah berjalan, namun perlu didukung oleh SOP yang lebih terstruktur dan evaluasi berkala yang formal.
<b>Shiddiq &amp; Tabligh</b>	Pembinaan Hubungan Baik dengan Pasien (Pelayanan ramah dan informatif).	Staf menunjukkan keramahan dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan pasien.	<b>Sudah Baik.</b> Prinsip komunikasi yang efektif telah menjadi bagian dari budaya layanan di klinik.
<b>Keadilan &amp; Efisiensi ('Adl)</b>	Pengelolaan Alur Pelayanan Pasien.	Terjadi antrean panjang dan waktu tunggu lama di bagian farmasi.	<b>Kurang Optimal.</b> Terjadi ketidakefisienan yang merugikan hak pasien untuk mendapatkan layanan yang cepat. <b>Rekomendasi:</b> Menambah jumlah SDM di bagian farmasi atau mengoptimalkan sistem antrean.

## 2. Keselarasan dan Keberlanjutan *Amanah* dan *Fathanah*

Strategi pengembangan kualitas layanan dan peningkatan SDM menunjukkan komitmen pada Amanah (tanggung jawab) dan Fathanah (kompetensi dan kecerdasan). Amanah diwujudkan melalui menjaga sterilitas dan kebersihan fasilitas serta profesionalisme kerja sesuai SOP. Aspek *Fathanah* ditekankan melalui pelatihan berkala untuk memastikan kompetensi staf tetap relevan dan akurat. Penerapan kedua prinsip ini sudah baik. Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Tahang dkk.<sup>15</sup> dan Faqihudin,<sup>16</sup> bahwa profesionalisme dan kompetensi ini harus didukung oleh struktur kelembagaan yang kuat. Oleh karena itu, agar implementasi Amanah terus berkelanjutan, evaluasi kualitas layanan yang dilakukan oleh manajemen perlu ditingkatkan dari sifat informal menjadi formal dan terstruktur, dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terperinci.

## 3. Kesenjangan dalam Keadilan ('Adl) dan Efisiensi Manajerial

<sup>15</sup> Jumri Hi Tahang dkk., "Aspek Pembudayaan Dalam Pendidikan: Sebuah Kajian Menuju Profesionalisme Tenaga Pendidik," *Al-Tawjih: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2025): 7–14.

<sup>16</sup> M. Faqihudin, "Implementasi Budaya Sekolah Dalam Membentuk Profesionalisme Guru: Implementation of School Culture in Shaping Teacher Professionalism," *Thawalib: Jurnal Kependidikan Islam* 5, no. 1 (2024): 255–66, <https://doi.org/10.54150/thawalib.v5i1.413>.

Meskipun aspek etika dan kompetensi sudah baik, penelitian ini menemukan adanya kendala signifikan pada aspek Keadilan ('Adl) dan efisiensi, yang menjadi tanggung jawab Fathanah dalam pengelolaan sistem. Kendala waktu tunggu pasien yang lama, terutama di bagian pengambilan obat (farmasi), menunjukkan adanya kesenjangan antara strategi ideal dan alokasi sumber daya di lapangan.

Keluhan ini diperkuat oleh beberapa Pasien:

*"Pelayanan dokter sudah cepat, kami puas, tapi pas di apotek itu lama sekali, Mas. Kadang bisa sampai setengah jam cuma untuk menunggu obat diracik. Harusnya klinik bisa menambah petugas farmasi, kasihan yang sudah sakit harus menunggu lama,"* ujar seorang pasien.

Pimpinan Klinik mengakui kendala ini:

*"Kami tidak menampik adanya masalah antrean di farmasi. Ini titik lemah kami, murni karena keterbatasan SDM – kami hanya punya 1-2 petugas – sementara jumlah pasien harian cukup tinggi."*

Masalah ini mencerminkan bahwa prinsip Keadilan yang menuntut pasien mendapatkan layanan yang cepat dan efisien belum terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, prinsip Fathanah harus diwujudkan lebih jauh dalam kecerdasan manajerial untuk menganalisis titik masalah dan menemukan solusi inovatif. Peningkatan alokasi sumber daya, baik melalui penambahan jumlah SDM di farmasi atau optimalisasi sistem antrean, adalah langkah mendesak yang diperlukan untuk menutup kesenjangan efisiensi ini dan menjamin hak pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan di Dalwa Medical Klinik secara umum telah selaras dengan prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam, yang mencakup nilai-nilai amanah, profesionalisme, kejujuran, dan komunikasi yang baik. Pihak manajemen telah menunjukkan komitmen dalam upaya meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan fasilitas dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Namun, implementasi strategi tersebut belum optimal sepenuhnya. Ditemukan adanya kendala signifikan pada aspek efisiensi operasional, yaitu waktu tunggu pasien yang lama di bagian farmasi, yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan jumlah petugas. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam alokasi sumber daya untuk memastikan bahwa seluruh alur pelayanan dapat berjalan secara efektif

dan efisien, sejalan dengan prinsip keadilan ('Adl) yang menuntut pemberian layanan terbaik tanpa penundaan yang tidak perlu.

Untuk ke depannya, direkomendasikan agar Dalwa Medical Klinik melakukan evaluasi menyeluruh terhadap beban kerja di setiap unit layanan dan mempertimbangkan penambahan personil di bagian farmasi, serta mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terstruktur untuk memastikan konsistensi kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adabanya, Uzochukwu, Ayoola Awosika, Jin Hyung Moon, Yenamala Ushasri Reddy, dan Ferdinand Ugwuja. "Changing a Community: A Holistic View of the Fundamental Human Needs and Their Public Health Impacts." *Cureus*, advance online publication, 24 Agustus 2023. <https://doi.org/10.7759/cureus.44023>.
- Adimah, Nurul, Irsyad, dan Wawan Oktriawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta)." *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>.
- Anggraini, Nur, Daud, dan Siti Fatimah. "Evaluasi Layanan Toko Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam: Penelitian." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan* 3, no. 4 (2025): 5566-71. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.1460>.
- Anwar, Chairul. "Konsep Kepemimpinan Dan Rekrutmen Serta Dampaknya Pada Lembaga Pendidikan." *EDUCASIA: Jurnal Pendidikan, Pengajaran, dan Pembelajaran*, advance online publication, 2021. <https://doi.org/10.21462/educasia.v6i2.60>.
- Aprilia, Fransiska, Khonsa Dzatil Aqmar, Muhzida Altin Ababil, Septia Dwi Cahyani, Siti Nurranti, dan Aris Prio Agus Santoso. "Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila." *MARAS : Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 397-402. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.173>.
- Darmawan, Akhmad Adi, dan Asyhari Asyhari. "Pengaruh Budaya Kerja Islami Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Islami Kendal." *Jurnal Visi Manajemen* 11, no. 3 (2025): 62-83. <https://doi.org/10.56910/jvm.v11i3.738>.
- Faqihudin, M. "Implementasi Budaya Sekolah Dalam Membentuk Profesionalisme Guru: Implementation of School Culture in Shaping

- Teacher Professionalism." *Thawalib: Jurnal Kependidikan Islam* 5, no. 1 (2024): 255–66. <https://doi.org/10.54150/thawalib.v5i1.413>.
- Fatmasari, Dewi, Waridin Waridin, dan Akhmad Syakir Kurnia. "Technical analysis and values of Fathonah, Amanah, Shidiq and Tabligh (Fast) in production factors management." *International Journal of Scientific and Technology Research*, 2020.
- Hakim, Muhammad Mufid. "Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Islam: Komodifikasi Agama Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Perspektif Al-Qur'an." *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)* 2, no. 2 (2024): 177–86. <https://doi.org/10.56855/analysis.v2i2.1152>.
- Karimullah, Suud Sarim. "Economic Secularization and Its Impact on the Islamic Economic System." *Dalwa Islamic Economic Studies: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2024): 141–59. <https://doi.org/10.38073/dies.v3i2.2547>.
- Laila, Firda Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit." *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* 9, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>.
- Najati, Rosita Ainun, dan Sawidji Widoatmodjo. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Teknologi Terhadap Loyalitas Pasien: Studi Kualitatif Di Pathlab Gading Serpong." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 5 (2025): 857–67. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35328>.
- Nurhadi, Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137–50. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.
- Pahkevianur, Muhammad rizal. "Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif." *Jurnal EQUILIBRIUM*, 2022.
- Riyanto, Ontran Sumantri, Fuad Fuad, dan Edy Chrisjanto. "Pelayanan Kesehatan Yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan Dalam Menjamin Hak Setiap Pasien." *Juris Humanity: Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia* 2, no. 2 (2023): 77–87. <https://doi.org/10.37631/jrkhm.v2i2.30>.
- Santi, Mei. "Kualitas Pelayanan Konsumen Kacamata Ekonomi Islam." *At Tujjar* 10, no. 1 (2022): 87–100.
- Sumadi, Sumadi, Tino Feri Efendi, Tutik Agustini, dan Salsabila Aslama. "Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Umum Rawat Jalan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021): 1774–84. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3663>.

- Tahang, Jumri Hi, Zuhra, dan Muhammad Sarib. "Aspek Pembudayaan Dalam Pendidikan: Sebuah Kajian Menuju Profesionalisme Tenaga Pendidik." *Al-Tawjih: Jurnal Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2025): 7–14.
- Wahidillah, Nur, Shifa Rosa Apriyani, Vanessa Ria Meilani, dan Zahwa Mutia Ashari. "Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam: Landasan, Prinsip, Dan Implementasi Di Era Kontemporer." *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 2, no. 3 (2025): 01–16. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i3.488>.