

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Amin (dalam Soputan, 2015) kualitas pelayanan adalah terpenuhinya kebutuhan masyarakat terkait seberapa besar kualitas pelayanan itu dapat berkualitas jika dapat tersedianya produk atau jasa sesuai harapan. Wyckof (dalam Divasari, 2015) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat tercapainya atau terpenuhinya suatu pelayanan dan pengendalian atas tingkat pelayanan yang baik untuk memenuhi keinginan pelanggan. Parasuraman (dalam Yahya, 2015) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara jenis pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Pendapat lain terkait dengan kualitas pelayanan dikemukakan oleh Triguno (2011) yaitu standarisasi yang harus dicapai oleh perorangan atau sekelompok atau organisasi atau lembaga mengenai kualitas dalam bekerja, kualitas sumber daya manusia, proses dari hasil kerja atau berupa produk yang berhubungan dengan barang maupun jasa sehingga kualitas pelayanan yaitu memberikan kepuasan kepada yang dilayani atau pelanggan yang sesuai dengan tuntutan pelanggan tersebut. Menurut Sedarmayanti (dalam Merry, 2011) kualitas pelayanan adalah kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan bebas dari kerusakan

atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar-benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berbagai pendapat yang dijabarkan di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan, jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan kesehatan merupakan bentuk dari terpenuhinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kesehatan kepada konsumen untuk memberikan kepuasan pelanggan, sesuai kemauan konsumen yang berupa tersedianya produk dan jasa sesuai harapan serta tuntutan konsumen tersebut.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Rumah Sakit

Bentuk pelayanan rumah sakit, menurut Puspita (2009) yaitu:

1. Pelayanan medis, merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis baik dokter maupun dokter spesialis.
2. Pelayanan keperawatan, merupakan pelayanan yang bukan tindakan medis terhadap pasien, tetapi merupakan tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat sesuai aturan keperawatan.
3. Pelayanan penunjang medik yaitu pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien seperti : pelayanan gizi, laboratorium, farmasi, rehabilitasi medik dan lain-lain.

3. Pengertian Pelayanan Keperawatan

Perawat merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit. Kehadiran perawat adalah menjaga pasien dalam mempertahankan kondisi terbaiknya terhadap masalah kesehatan yang

menimpa dirinya. Kehadiran perawat juga dapat membantu tugas dokter dalam menangani pasien yang sakit.

Menurut Handerson (dalam Yahya, 2015) mendefinisikan pelayanan keperawatan adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat agar mampu mengatasi kebutuhan kesehatan. Momon (dalam Rusdiana, 2015) menjelaskan pelayanan keperawatan adalah orang yang di didik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara umum untuk mendalami bidang perawatan tertentu.

Pengertian diatas terkait dengan pelayanan keperawatan dapat ditarik kesimpulan bawasannya pelayanan keperawatan adalah orang yang terdidik menjadi tenaga paramedis untuk membantu seseorang yang sakit agar bisa sembuh dari sakit yang di deritanya. Kehadiran seorang perawat tentunya sangat membantu dalam proses pemberian pelayanan di Rumah Sakit.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Yahya, 2015) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Sarana dan prasarana fisik (tangible)*

Menurut Wisnewski (dalam Yahya, 2015) menjelaskan bawasannya *tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, dan penampilan perawat rapih.

2. *Kehandalan (Reliability)*

Menurut Wisnewski (dalam Yahya, 2015) mendefinisikan *Reliability* meliputi perawat bersikap simpatik dan meyakinkan pasien

dalam menghadapi masalah, perawat memberitahu pasien setiap akan memberikan pelayanan, perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien, mencatat secara akurat perkembangan pasien, dan memberi tindakan sesuai dengan perintah Dokter.

3. *Daya tanggap (Responsiveness)*

Menurut Wisnewski (dalam Yahya, 2015) mendefinisikan *Responsiveness* meliputi perawat memberikan pelayanan yang cepat, perawat selalu siap untuk membantu pasien, dan perawat mampu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien.

4. *Jaminan (Assurance)*

Menurut Wisnewski (dalam Yahya, 2015) mendefinisikan *assurance* meliputi perawat berupaya meyakinkan pasien akan kesembuhan, perawat bersikap sopan, perawat mampu menjawab pertanyaan pasien, kemampuan komunikasi perawat, dan keamanan.

5. *Perhatian (Emphaty)*

Menurut Wisnewski (dalam Yahya, 2015) mendefinisikan *emphaty* meliputi perawat memberikan perhatian tulus pada setiap pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien dan perawat memahami kebutuhan setiap pasien.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik faktor-faktor dalam kualitas pelayanan menurut Wolkins (dalam Panggabean, 2014) adalah sebagai berikut :

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi setiap individu dalam suatu kelompok. Artinya diperlukan seorang pemimpin yang kompeten untuk membangun suatu organisasi (Wolkins dalam Panggabean, 2014).

b. Pendidikan

Wolkins (dalam Panggabean, 2014) Menyatakan bahwa “hakikat pendidikan adalah memanusiakan manusia, yaitu suatu proses yang melihat manusia sebagai suatu proses yang keseluruhan di dalam eksistensinya”. Islam juga menyerukan kepada umatnya untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya.

c. Perencanaan Strategik

Wolkins (dalam Panggabean, 2014) mengemukakan bahwa proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. Review

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini

menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas (Wolkins dalam Panggabean, 2014).

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, maupun dengan *stake holder* lainnya (Wolkins dalam Panggabean, 2014)

f. Total Human Reward

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan (Wolkins dalam Panggabean, 2014).

Pendapat lain dari Jultje (2015) membahas faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pendidikan, pengalaman, kompensasi, dan lingkungan kerja.

a. Pendidikan

Pendidikan adalah memanusiakan manusia, yaitu suatu proses yang melihat manusia sebagai suatu keseluruhan di dalam *eksistensinya* (Tilaar dalam Sopotan, 2015).

b. Pengalaman

Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijok dalam Soputan, 2015).

c. Kompensasi

Kompensasi meliputi kegiatan pemberian balas jasa kepada karyawan. Kegiatan di sini meliputi penentuan sisten kompensasi yang mampu mendorong prestasi karyawan, dan juga menentukan besarnya kompensasi yang akan diterima oleh masing-masing karyawan (Trijok dalam Soputan, 2015).

d. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menurut adalah kehidupan sosial psikologi dan fisik dalam organisasi yang berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya (Komarudin dalam Soputan, 2015).

Selain faktor-faktor yang dikemukakan Wolkins dan Jultje Soputan di atas, ada faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu religiusitas. Hal ini dikemukakan oleh Jalaluddin (dalam Cholifah, 2012), orang yang mempunyai tingkat Religiusitas yaitu seseorang yang didalam hatinya mendorong untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatannya terhadap agama. Dikaitkan dalam hal pekerjaan bawasannya setiap pekerjaan yang dilakukan merupakan sebuah panggilan bukan hanya semata-mata karena mencari kepuasan dari hasil pekerjaan itu sendiri (Weber dalam Saerozi, 2012). Ketika sifat religiusitas sudah

tertanam di hatinya memberikan semangat kerja kepada setiap orang, hal ini tercermin dalam hadist yang diriwayatkan Al Baihaqi tentang anjuran untuk bekerja secara giat.

إِعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَأَنَّكَ تَعِيشُ أَبَدًا وَاعْمَلْ لِآخِرَتِكَ كَأَنَّكَ تَمُوتُ غَدًا رواه البيهقي

Artinya : “Bekerjalah untuk duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya dan bekerjalah untuk akhiratmu seolah-olah kamu akan mati besok pagi”. (HR. Al-Baihaqi)

B. Religiusitas

1. Pengertian Religiusitas

Ghufron dan Rini, 2011 mengatakan religiusitas berasal dari kata *religi* dalam bahasa latin “Religio” yang akar katanya adalah *religure* yang berarti mengikat. Dengan demikian ,mengandung makna bahwa religi atau agama pada umumnya memiliki aturan-aturan dan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh pemeluknya.

Istilah religi atau agama dengan religiusitas dibedakan oleh Anshori (dalam Ghufron dan Rini, 2011) yaitu jika agama menunjuk pada aspek-aspek formal yang berkaitan dengan aturandan kewajiban, religiusitas menunjuk pada aspek religi yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati.Pendapat tersebut sesuai dengan dengan Dister (dalam Subandi, 2009) mengemukakan bawasannya religiusitas sebagai keberagamaan karena adanya internalisasi (penghayatan) agama ke dalam diri seseorang. Menurut Djarir (dalam Suherman, 2008) religiusitas adalah suatu kesatuan unsur yang komprehensif, yang menjadikan

individu disebut sebagai individu beragama (*being religious*), dan bukan sekedar mengaku memiliki agama (*having religion*).

Pendapat tokoh lain yang mengemukakan tentang pengertian Religiusitas datang dari Smith (dalam Eka, 2010) Religiusitas adalah sesuatu yang dilakukan atau dirasakan secara mendalam oleh seseorang atau sesuatu yang mempengaruhi keinginan dan harapan serta yang mengikat seseorang dalam suatu komunitas. Menurut Nashori (dalam Iredho, 2013) religiusitas adalah seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah, dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianut.

Melihat dari beberapa pendapat mengenai pengertian Religiusitas diatas, Kesimpulan yang dapat diambil mengenai pengertian Religiusitas itu sendiri adalah seberapa jauh pengetahuan yang terkandung di dalam suatu agama mengenai aturan-aturan atau kewajiban yang harus di patuhi dan dilaksanakan atas agama yang di anut sehingga membentuk kesatuan yang komperhensif yang menjadikan individu sebagai individu yang beragama dan bukan hanya sekedar mengaku memiliki agama, dengan menghayati aspek religius yang telah dianut oleh seseorang didalam hatinya.

2. Dimensi religiusitas

Menurut Glock dan Stark (dalam Latino, 2014) ada lima macam dimensi perilaku keagamaan yaitu dimensi keyakinan (*the ideological dimension*) peribadatan atau praktek agama (*ritualitic*) penghayatan (*eksperimensial*) pengetahuan agama (*intelektual*) dan pengamalan (*konsekuensial*). Kelima macam dimensi tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Dimensi keyakinan (*the ideological dimension*)

Dimensi keyakinan adalah tingkatan sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agamanya. Misalnya keyakinan adanya sifat-sifat Tuhan, adanya malaikat, surge, para nabi, dan sebagainya.

b. Dimensi peribadatan atau praktek agama (*ritualistic*)

Dimensi ini adalah tingkatan sejauh mana seseorang menunaikan kewajiban-kewajiban ritual dalam agamanya. Misalnya menunaikan shalat, zakat, puasa, haji, dan sebagainya.

c. Dimensi penghayatan

Dimensi penghayatan adalah perasaan keagamaan yang pernah dialami dan dirasakan seperti merasa dekat dengan Tuhan, tentram saat berdoa, tersentuh mendengar ayat kitab suci, merasa takut berbuat dosa, merasa senang doanya dikabulkan, dan sebagainya.

d. Pengetahuan agama

Dimensi ini seberapa jauh seseorang mengetahui dan memahami ajaran-ajaran agamanya terutama yang ada dalam kitab suci, hadist, pengetahuan tentang fikih, dan sebagainya.

e. Pengamalan

Dimensi pengamalan adalah sejauh mana implikasi ajaran agama memengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan sosial. Misalnya mendermakan harta untuk keagamaan dan sosial, menjenguk orang sakit, mempererat silaturahmi, dan sebagainya.

Verbit (dalam Juliwati, 2014) mengemukakan ada enam komponen religiusitas, keenam komponen tersebut adalah :

1. *Ritual* yaitu perilaku seremonial baik secara sendiri-sndiri maupun bersama-Sama.
2. *Doctrin* yaitu penegasan tentang hubungan individu dengan Tuhan
3. *Emotion* yaitu adanya perasaan seperi kagum, cinta, takut, dan sebagainya.
4. *Knowledge* yaitu pengetahuan tentang ayat-ayat dan prinsip-prinsip suci.
5. *Ethics* yaitu atauran-aturan untuk membimbing perilaku interpersonal membedakan yang benar dan yang salah, yang baik dan yang buruk.
6. *Community* yaitu penegasan tentang hubungan manusia dengan makhluk atau individu yang lain.

3. Work values dalam Islam

a. Nilai Agama Islam

Pentingnya memahami ajaran Islam seharusnya dipahami oleh seluruh orang mukmin yang ingin mengajarkan agama islam secara menyeluh (*kaffah*), namun dari kesemuannya yang perlu untuk diketahui yaitu pemahaman tentang nilai-nilai yang terdapat dalam agama Islam. Menurut Macionis (dalam Armiah, 2014) mendefinisikan nilai yaitu sebagai gagasan orang-orang yang membahas tentang baik dan buruk, yang diharapkan atau yang tidak diharapkan. Linda (dalam Mirwansyah , 2014) mendefinisikan nilai adalah sesuatu yang membentuk prilaku-prilaku yang baik serta berdampak positif bagi orang yang menjalankan. Menurut Zakiah (dalam Muniroh, 2013) nilai atau *values* adalah suatu keyakinan

atau perasaan yang diyakini sebagai suatu identitas seseorang yang memberikan corak yang khusus kepada pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku.

Sebuah nilai dibuat untuk mengukur benar atau tidaknya suatu perilaku dalam kehidupan bermasyarakat. Berbagai pendapat mengenai nilai atau *values* diatas dapat ditarik kesimpulan bawasannya nilai atau *values* merupakan sesuatu yang membentuk perilaku yang baik serta berdampak positif, dan mempengaruhi cara hidup setiap individu.

Nilai-nilai agama islam dapat dibedakan menjadi nilai aqidah, nilai ibadah, dan nilai akhlaq (Sholeh dalam Muhtadi, 2015). Nilai aqidah yaitu tentang mengajarkan manusia bawasannya Allah itu ada dan yang menciptakan semua isi alam semesta, yang akan mengawasi setiap perbuatan manusia. Nilai ibadah merupakan penyerahan diri seorang hamba kepada Allah SWT. Nilai akhlaq mengajarkan manusia untuk berperilaku yang baik sesuai dengan aturan dan norma-norma dalam islam

Kahfi (dalam Wardah, 2011) mengemukakan adanya dimensi kehidupan yang mengandung nilai atau *values* ideal dalam Islam dapat digolongkan dalam tiga kategori adalah:

1. Dimensi yang mengandung nilai yang mampu meningkatkan kesejahteraan hidup individu di Dunia.
2. Dimensi yang mengandung nilai atau *values* yang mendorong individu untuk meraih kehidupan di Akhirat yang membahagiakan.
3. Dimensi yang mengandung nilai atau *values* yang dapat menyelaraskan kehidupan di Dunia dan akhirat nantinya.

b. Work Values Islam

Rokeach (dalam Daryanto, 2013) mendefinisikan *Work values* yaitu keyakinan individu mengenai cara-cara bertingkah laku yang dipilih dan kondisi yang diinginkan yang dibawa dalam konteks kerja atau situasi kerja. Sofyandi (dalam Tampubolon, 2015) menjelaskan work values yaitu suatu keyakinan dasar yang dimiliki individu, serta mengembangkan gagasan-gagasan mengenai apa yang benar, baik serta yang diinginkan. Pengertian lain dari work values juga didefinisikan oleh Hofstede (dalam Perangin 2011) yaitu orientasi individual dan sikap terhadap pekerjaannya sendiri, hubungan personal dengan anggota perusahaan serta loyalitas terhadap perusahaan maupun organisasinya. Sementara Wollack (dalam Perangin, 2011) mendefinisikan work values adalah sikap individu terhadap pekerjaan secara umum, bukan pada posisi ataupun spesifikasi dari pekerjaannya di perusahaan.

Seseorang yang menerapkan *work values* di tempat kerja akan membuat kerja seseorang menjadi bersemangat, serta membangun ide-ide yang kreatif dan inovatif. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kouzes dan Ponsner (dalam Tampubolon, 2015) yaitu dampak terhadap individu yang memiliki work values. Adapun dampak tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Berpikir secara positif, bersikap adil, dan bijaksana
- b. Bekerja dengan kepedulian terhadap lingkungan dan berusaha mencapai visi perusahaan
- c. Memiliki pengabdian serta loyal kepada organisasi
- d. Mampu menciptakan hal-hal baru dan selalu konsisten.

Sebagai karyawan muslim yang menginternalisasi *work values* yang bersumber dari ayat-ayat suci Al-Quran harusnya diamalkan dalam perilaku di tempat kerja. Bentuk dari nilai kerja salah satunya yaitu bekerja keras. Hal ini didukung dalam firman Allah dalam Surat Ar-Ra'ad ayat 11 dimana "*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah diri mereka sendiri* (Q.S. Ar-Ra'd :11).

Hadist yang mengandung konsep etos kerja juga di riwayatkan dalam hadist Ibnu Asakir yang berbunyi Rasulullah SAW bersabda "*Tidak baik orang yang meninggalkan dunia untuk kepentingan akhirat saja, atau meninggalkan akhirat untuk kepentingan dunia saja, tetapi harus kedua-duanya. Karena kehidupan dunia mengantarkan kamu ke akhirat. Oleh karena itu jangan sekali-kali menjadi beban orang lain.* (H.R Ibnu Asakir)

C. Hubungan Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit

Bicara mengenai layanan yang berkualitas hal yang terlintas dipikiran yaitu bagaimana para penyedia jasa maupun bentuk lain untuk memberikan yang terbaik kepada customer. Pemberian *service* yang baik akan membuat pelanggan senang dan mempercayai produk ataupun jasa yang kita berikan. Tjiptono (dalam Prabowo, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan terkait dengan pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa besar tingkat keunggulan layanan yang di

berikan oleh penyedia jasa maupun non jasa, yang memenuhi harapan yang di terima oleh pelanggan terkait dengan jasa atau non jasa tersebut.

Pemberian layanan jasa bisa dijumpai ketika berada di Rumah Sakit. Karyawan kesehatan yang berada di Rumah Sakit akan memberikan pelayanan berupa jasa untuk menyembuhkan seseorang dari sakit yang diderita pasien tersebut. Pengukuran layanan karyawan rumah sakit dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan kepada pasien dari jasa yang telah diberikan.

Seseorang dikatakan mempunyai pengalaman yang berkualitas ketika penyedia jasa tersebut mampu memberikan sesuatu sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan itu sendiri yang sudah dijabarkan di atas. Selain itu seseorang yang berhasil dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik, ketika orang tersebut mampu mengerti apa yang menjadi keinginan dari pelanggan dan berusaha untuk memenuhinya sampai pelanggan merasa puas dari hasil layanan yang kita berikan.

Orang yang memberikan kualitas pelayanan yang bagus mengindikasikan memiliki *workvalues* yang tinggi. Seseorang yang sudah menginternalisasikan *work values* Islam didalam diri seseorang maka bekerja dipandang sebuah *beruf* atau panggilan. Pernyataan ini didukung Weber (dalam Saerozi, 2012) yaitu apabila nilai agama dijadikan pedoman dalam melakukan pekerjaan maka kerja tidak hanya sebatas mencari gaji dan kepuasan dari hasil kerja itu sendiri, melainkan bekerja sebuah panggilan.

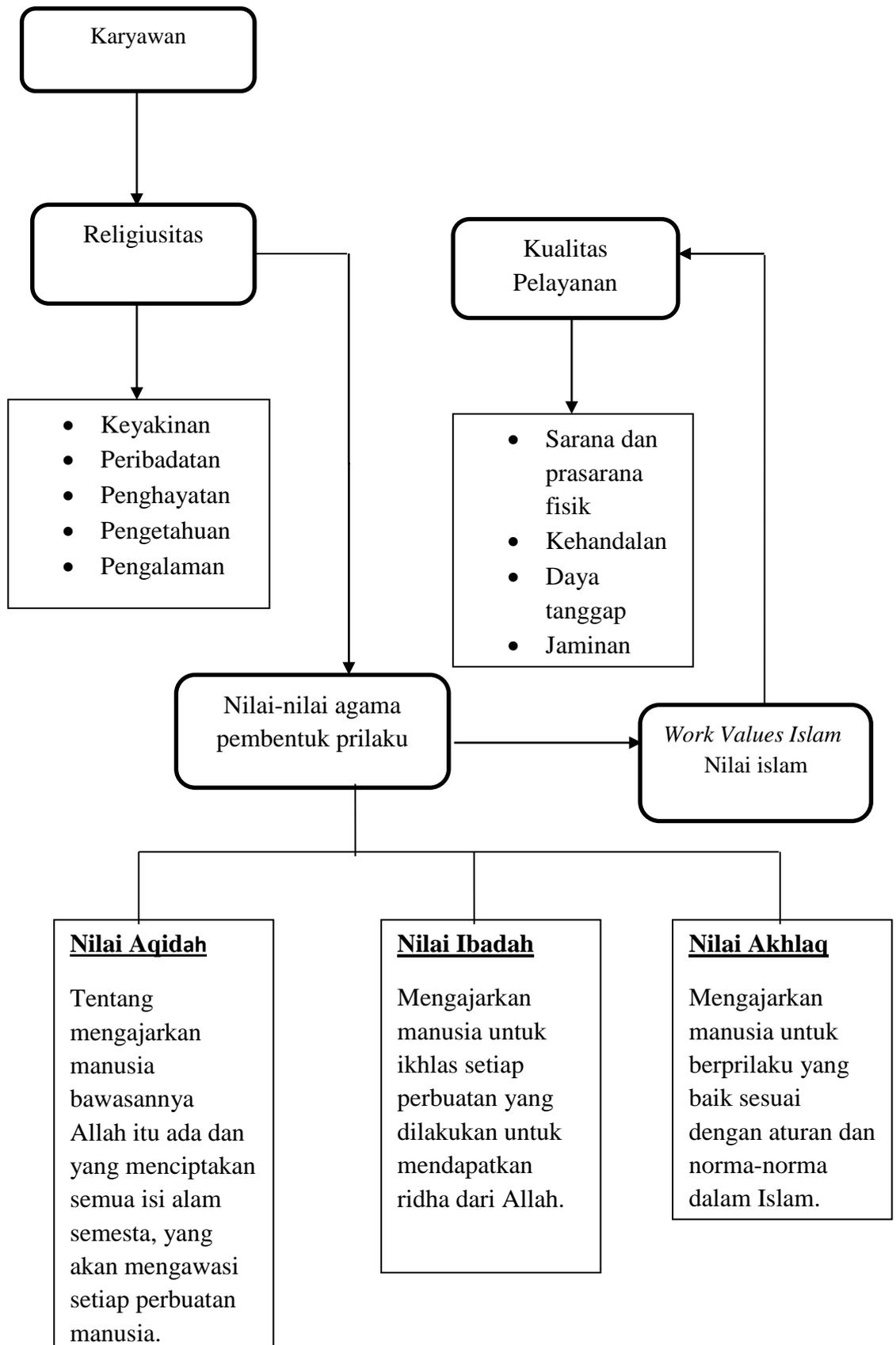
Pada dasarnya manusia sudah mempunyai pengalaman religiusitas untuk menghamba kepada Allah dimulai dari kesaksian Ruh. Pada saat itu Manusia di

suruh sujud kepada Allah untuk menyembahnya. Sesuai dengan ayat Al-Quran al-‘Araaf ayat 172, mengisyaratkan bahwa kehadiran Tuhan ada dalam diri setiap manusia, dan bahwa hal tersebut merupakan fitrah manusia sejak asal kejadiannya.

Berdasarkan pernyataan tersebut manusia itu sudah beragama namun memiliki tingkat religiusitas yang berbeda-beda, jika seseorang memiliki tingkat religiusitas yang tinggi dan menginternalisasikan nilai-nilai yang bersumber dari Al-Quran dan Hadist, maka akan membentuk nilai-nilai Islam. Seseorang yang didalam dirinya terbentuk perilaku maka akan membentuk suatu perilaku yang baik yang sesuai dengan agama Islam. Dikaitkan dalam konteks kerja seseorang yang telah memiliki *values* Islam ketika dalam lingkungan bekerja akan berperilaku sesuai dengan perilaku yang bersumber pada Al-Quran dan hadist, sehingga perilaku yang muncul dari seorang karyawan tersebut akan membentuk suatu kualitas pelayanan yang baik.

D. Kerangka konsep

Gambar 2.1 Kerangka Konsep



E. Hipotesa

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat Hubungan antara religiusitas dengan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.