

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

WHO (*World Health Organization*) mendefinisikan rumah sakit adalah sebagai bagian integral dari sebuah organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) 2016 mendefinisikan “Rumah Sakit Syariah adalah rumah sakit yang dalam pengelolaannya mendasarkan pada *maqhashid syariah* (tujuan diadakannya syariah) yaitu penjagaan agama, jiwa keturunan, akal dan penjagaan harta. Rumah Sakit Syariah dilaksanakan berpedoman pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah”. (MUKISI, 2017, hal 2). Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) merupakan wadah yang menghimpun penyelenggara sarana kesehatan Islam dan perorangan yang mempunyai keahlian dan minat untuk mengembangkan upaya kesehatan yang Islami. Sejalan dengan perkembangannya MUKISI memandang perlu dilakukan standarisasi pelayanan di rumah sakit yang berprinsip Islam sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu rumah sakit. Oleh karena itu bersama dengan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, MUKISI menyusun standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Versi 1438. (MUKISI, 2017, hal 2)

Perkembangan rumah sakit Islam di Indonesia semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang islami, dan ini merupakan satu indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan. Di Rumah Rakit

Islam memberi jaminan adanya pelayanan sesuai syariah, penyelamatan akidah Islam dan penerapan manajemen berbasis syariah. (Sunawi, 2012)

Semangat syariah umat Islam di Indonesia beberapa tahun terakhir hingga saat ini sangat tinggi, ini di buktikan dengan adanya perkembangan dan semangat syariah dalam ekonomi syariah, perbankan syariah, pariwisata syariah, hotel syariah dan terakhir berkembang rumah sakit syariah. Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia menyatakan dalam hasil survey sensus penduduk tahun 2017 bahwa data umat Islam di Indonesia mencapai 85,2% dari total jumlah penduduk, ini menunjukkan jumlah yang sangat besar, dan jika di bandingkan dengan jumlah rumah sakit yang memberikan pelayanan secara syariah masih sangat kurang (BPS, 2017). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017 mengeluarkan data jumlah rumah sakit di Indonesia terdiri dari Rumah Sakit pemerintah sejumlah 948 buah dan Rumah sakit Swasta sejumlah 1826 buah. MUKISI (2017) menyampaikan, dari jumlah rumah sakit sebanyak ini yang sudah memberikan pelayanan secara syariah dan sudah terakreditasi syariah dari DSN-MUI baru 10 rumah sakit saja atau baru 0,0036% dari total jumlah rumah sakit yang ada, sehingga masih sangat kurang jika dibandingkan dengan jumlah penduduk muslim yang mencapai 85,2% dari total jumlah penduduk di Indonesia yang membutuhkan pelayanan rumah sakit secara syariah.

Kebutuhan spiritual merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Apabila seseorang dalam keadaan sakit, maka hubungan dengan Tuhannya pun semakin dekat, mengingat seorang dalam kondisi sakit menjadi lemah dalam segala hal, tidak ada yang mampu membangkitkannya dari kesembuhan, kecuali Sang Pencipta sehingga membutuhkan sebuah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan secara syariah. Dalam penelitian Dyah Wiji, Retno dan Erna (2017) menyatakan bahwa budaya organisasi rumah sakit Islam dalam pemenuhan kebutuhan spiritual pasien sangat berpengaruh dalam kesembuhan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, perawat sebagai petugas kesehatan harus memiliki peran utama dalam memenuhi kebutuhan spiritual. Kebutuhan spiritual mempertahankan atau mengembalikan keyakinan dan memenuhi kewajiban agama, serta kebutuhan untuk mendapatkan maaf dan pengampunan, mencintai, menjalin hubungan penuh rasa percaya dengan Tuhan (Hamid, 2008). Penelitian Muh. Abdurrouf, Cindy Rosalia ( 2018 ), menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 ( p value <0,05 dan keeratan hubungan yaitu sedang ( 0,416 ) serta arah hubungannya

positif. Sehingga ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan syariah maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Pelayanan keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan dimana keperawatan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara profesional (Wulandari, 2015). Wahyudi (2009) mendefinisikan asuhan keperawatan Islami adalah asuhan keperawatan profesional kepada klien yang bertujuan memberikan pelayanan keperawatan melebihi harapan klien dengan menggunakan nilai-nilai Islam yang menjadi landasan kerja dan perilaku, serta penampilan dan ciri khas seorang perawat muslim. Masalah utama dalam lembaga jasa pelayanan kesehatan dengan prinsip syariah adalah akankah sesuai dengan harapan para pelanggan atau pasien. Hal itu membuat penyedia pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit akan selalu dituntut dalam peningkatan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat tercapai. (Sulistiadi & Rahayu, 2016)

Ike Rachmawati (2008) mengemukakan pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Dengan pendidikan dan pelatihan bagi perawat akan meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat dalam pelayanan keperawatan syariah dan diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Notoatmodjo (2010), tenaga kesehatan terutama perawat yang merupakan ujung tombak untuk peningkatan derajat kesehatan seharusnya lebih meningkatkan pengetahuan untuk menunjang perilaku dalam melakukan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu tingkat pengetahuan. Pengetahuan adalah hasil tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (melihat dan mendengar). Pengetahuan juga sangat erat dengan pendidikan, sebab pengetahuan didapat baik melalui pendidikan formal maupun informal. (Notoatmodjo, 2010).

Dampak kepuasan tidak hanya pada loyalitas pelanggan, secara luas kepuasan dapat dijadikan sebagai media promosi melalui *Words Of Mouth* yang sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Penelitian yang pernah dilakukan yaitu ada hubungan antara kepuasan pasien dengan *Words Of Mouth* pasien rawat inap di rumah sakit (Patima, 2013). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan diantaranya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pelayanan, kemampuan petugas,

kecepatan pelayanan, keamanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan keperawatan. Keperawatan memandang manusia merupakan makhluk yang unik dan kompleks yang terdiri atas berbagai dimensi. Dimensi yang komprehensif pada manusia itu meliputi dimensi biologis (fisik), psikologis, sosial, kultural dan spiritual. Sehingga dalam melakukan hubungan profesionalisme perawat klien sepatutnya dilakukan secara keseluruhan tanpa melupakan bagian – bagian yang lain.(Ilhamsyah, 2010)

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI adalah salah satu rumah sakit swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah tersertifikasi sebagai rumah sakit syariah oleh DSN-MUI yang memberikan pelayanan kesehatan berbasis agama Islam. Sebagai rumah sakit tipe C dengan visinya yaitu terwujudnya rumah sakit yang berkualitas, modern, handal dan kebanggaan umat serta Islami, dengan misinya yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, profesional, terakreditasi, mengedepankan kepuasan pelanggan dan peduli kepada kaum dhuafa dan ber-*Motto* yaitu karena Allah kami sajikan yang terbaik untuk kesembuhan anda. Sebagai rumah sakit syariah maka Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI melaksanakan Standar Pelayanan Minimal Syariah yaitu program bimbingan ibadah pasien yang dijadikan indikator mutu wajib syariah rumah sakit. Program bimbingan ibadah pasien yang dilaksanakan di ruang perawatan meliputi menciptakan lingkungan yang kondusif untuk beribadah, mengingatkan waktu shalat, menjaga aurat pasien, membimbing praktek ibadah pasien seperti *thoharoh*, shalat, dzikir, dan lain – lain. Perawat akan merujuk pasien kepada petugas kerohanian, apabila pada pelaksanaan bimbingan ibadah pasien ditemukan adanya hambatan yang perlu pelayanan lebih lanjut.

Melalui observasi yang sederhana peneliti menemukan fenomena secara empirik pemberian pelayanan keperawatan syariah yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI telah dilakukan asuhan pelayanan keperawatan dengan pendekatan syariah, ditunjukkan dengan perawat yang sabar, profesional, amanah dan ramah. Dibuktikan juga dengan adanya standar pelayanan minimal syariah dan standar pelayanan wajib syariah sebagai indikator mutu syariah dalam pelayananan keperawatan kepada pasien di rumah sakit yang selalu di monitor oleh Komite Mutu Keselamatan Pasien. Sebagai rumah sakit syariah, Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI harus senantiasa menjaga indikator syariahnya tetap terjaga dengan baik, namun dalam pelaksanaannya sudah mulai menurun salah satunya ditandai dengan pemasangan kateter urine sesuai gender sudah tidak dilaksanakan dengan sesuai

kebijakan dan SPO di poliklinik urologi. Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan syariah belum pernah dilakukan pelatihan pemberian pelayanan keperawatan syariah. Dari data kepuasan pasien yang sangat sederhana dan belum menggunakan lima karakteristik untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI terhadap pelayanan perawat pada bulan Juli 2018 mencapai 97,44%, dengan data itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apakah ada pengaruh pemberian pelayanan keperawatan syariah terhadap kepuasan pasien. Wawancara peneliti dalam studi pendahuluan pada tanggal 14 Agustus 2018 dengan 5 (lima) pasien rawat inap didapatkan data 3 (tiga) pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan syariah yang ada dan 2 (dua) pasien menyatakan kurang puas dikarenakan ketika minta pispot untuk buang air kecil yang mengambilkan dan menyerahkan perawat yang berbeda jenis kelamin.

## **B. Perumusan Masalah**

Kepuasan saat ini menjadi sorotan dan perhatian rumah sakit sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan pasien salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan pasien secara komprehensif termasuk di dalamnya pemberian pelayanan keperawatan syariah. Sebagai contoh pemasangan kateter urine sesuai gender sudah tidak dilaksanakan dengan sesuai kebijakan dan Standar Prosedur Operasional di poliklinik urologi.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang dan perumusan masalah diatas maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh pelatihan pemberian pelayanan keperawatan syariah terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI ?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pelatihan pemberian pelayanan syariah terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendiskripsikan karakteristik responden di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan dan agama.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien sebelum dilakukan pelatihan pemberian pelayanan keperawatan syariah di rawat inap Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien setelah dilakukan pelatihan pelayanan keperawatan syariah di rawat inap Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI
- d. Mengetahui pengaruh pelaksanaan pelatihan pemberian pelayanan keperawatan syariah terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan wawasan bagi bidang ilmu keperawatan terutama pelayanan keperawatan syariah khususnya mengenai pemberian pelayanan syariah di rumah sakit.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi rumah sakit dalam meningkatkan pemberian pelayanan keperawatan sesuai syariah dan menjaga mutu pelayanan keperawatan syariah tetap konsisten oleh bidang keperawatan dan komite keperawatan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara umum dan kepuasan pasien di rumah sakit.

#### b. Bagi perawat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai peran perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan syariah kepada pasien, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam upaya pengembangan pelayanan keperawatan secara syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk acuan pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan tema pelayanan syariah dan kepuasan pasien rumah sakit.

## E. Keaslian Penelitian

1. Ilhamsyah, Elly.L.Sjattar dan Veni Hadju (2009). “Hubungan Pelaksanaan Keperawatan Spiritual Terhadap Kepuasan Spiritual Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makasar”. Metode penelitian adalah *cross sectinal study*. Sampel yang diambil sebanyak 98 orang yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan sampel secara purposif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan pelaksanaan keperawatan spiritual dengan kepuasan spiritual pasien di Rumah sakit Ibnu sina Makassar dengan  $P < 0,05$ . Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel terikat kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas, tempat penelitian dan waktu penelitian.
2. Muh Abdurrouf, Nursalam dan Purwaningsih (2017). “Model Caring Islami Terhadap Penigkatan Kepuasan Pasien”. Metode penelitian ini dengan menggunakan desain pre-eksperimen dengan responden sebanyak 31 pasien pada kelompok perlakuan yang diberikan *caring* islami dan 31 pasien pada kelompok perlakuan yang tidak diberikan *caring* islami di Instalasi Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan menggunakan tehnik *consecutive sampling*. Data kepuasan pasien dikumpulkan melalui kuisisioner dan dianalisis dengan uji *mann-whitney*. Adapun untuk mengetahui pengaruh *caring* Islami terhadap kepuasan pasien dianalisis dengan uji *spearman's rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan *caring* Islami terhadap *perceifed disconfirmation* ( $p=0.000$ ), terdapat pengaruh *perceifed disconfirmation* terhadap kepuasan pasien secara signifikan ( $p=0,000$ ), terdapat pengaruh secara signifikan *caring* Islami terhadap kepuasan pasien pada kelompok perlakuan dengan kelompok kontrol ( $p=0,001$ ).Persamaan dalam penelitian ini yaitu variabel terikat kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian yaitu variabel bebas, tempat penelitian dan waktu penelitian.

3. Muh. Abdurrouf dan Cindy Rosalia ( 2018 ). “Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”. Metode penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectinal*. Pengumpulan data menggunakan observasi dengan jumlah responden 130 pasien, dan tehnik *random sampling*. Data yang diperoleh di olah menggunakan uji *spearman*. Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang siqnifikan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 ( p value <0,05 dan keeratan hubungan yaitu sedang ( 0,416 ) serta arah hubungannya positif. Semakin baik pelayanan syariah yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Persamaan dalam penelitian ini yaitu variable terikat kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian yaitu variabel bebas tempat penelitian dan waktu penelitian.
4. Sudalhar ( 2015). “*The Influence of Islamic Nursing in Nurse’s Job Satisfaction*”. Desain penelitian ini *one group pre post test*, dilaksanakan tanggal 7 April - & Juni 2011. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat rumah sakit Aisyiah Bojonegorong, jumlah keseluruhan adalah 52 orang Perawat tetap, 30 orang Perawat kontrak dan 25 orang Perawat harian. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan mengambil semua responden yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel dalam penelitian ini perawat Rumah Sakit Aisyiah Bojonegoro dengan kriteria inklusi untuk mengurangi bias yaitu : Perawat pelaksana dengan status pegawai tetap yang bersedia menjadi responden sebanyak 34 orang. Variabel independen dalam penelitian ini penerapan keperawatan Islami dengan variable independen kepuasan kerja perawat diukur dengan 19 pertanyaan kuisisioner pada sebelum dan setelah menerapkan keperawatan Islami, kemudian data di analisis menggunakan uji *Wilcoxon* dengan  $\alpha = 0,05$ . Ada pengaruh penerapan Asuhan keperawatann Islami terhadap Kepuasan kerja Perawat pada aspek isi pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, rekan kerja, dan pengawasan di Rumah Sakit Aisyiah Bojonegoro. Tidak ada persamaan dalam penelitian ini.