

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semangat dan kemauan umat Islam untuk mendirikan Rumah Sakit Islam tergolong cukup tinggi. Namun belum ada rumusan yang kongkrit dan seragam tentang identitas dan citra khas pelayanan kesehatan menurut ajaran Islam (Malichah Muchtarom, 1986:254).

Disebabkan belum adanya formulasi yang sempurna tentang pelayanan kesehatan yang Islami tersebut, maka sampai saat ini isu pelayanan kesehatan yang Islami masih terus saja bergulir (Rusdi Lamsudin, 2002).

Majlis Syuro Kesehatan Islam (MUKISI) sebagai organisasi perhimpunan rumah sakit Islam di Indonesia, juga merasakan adanya kebutuhan formula baku tentang pelayanan yang Islami yang menyangkut juga urusan keperawatan Islami di rumah sakit Islam. Hal itu terungkap dalam salah satu tulisan yang diterbitkan MUKISI Jawa Tengah / Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

Dalam memenuhi kebutuhan praktis setiap Rumah Sakit Islam, membutuhkan pedoman pelayanan yang Islami, sebagai perwujudan dari pelayanan yang dilaksanakan oleh para petugas rumah sakit Islam sesuai filosofi, visi, misi dan tujuan masing-masing. Saat ini, semakin banyak rumah sakit Islam didirikan dan dibangun, tetapi belum ada formula baku tentang pelayanan Islami. Disamping itu dalam rangka menghadapi *workshop* nasional keperawatan Islami yang akan diselenggarakan oleh MUKISI pusat pada akhir 2009 mendatang, maka MUKISI Jateng/DIY perlu menyusun bahan yang akan disumbangkan dalam *workshop* nasional

tersebut. Untuk itu perlu diselenggarakan *workshop* untuk topik yang sama tingkat MUKISI Jateng/DIY (MUKISI Jateng/DIY, 2009:t.hal.).

Para pengelola rumah sakit Islam memiliki tugas dan kewajiban untuk mewujudkan rumusan yang seragam tentang pelayanan yang Islami. Hal ini mengingat kenyataan bahwa pelayanan di rumah sakit-rumah sakit pemerintah, meskipun kebanyakan sudah disediakan fasilitas seperti mushola, tetapi tata cara perawatan secara Islami belum dapat diwujudkan secara total, mengingat hal semacam ini memang tidak diatur (M. Djufrie As. dan M. Amin Romas, dkk., 2007:61).

Dengan pelayanan yang Islami diharapkan menjadi sesuatu yang berbeda dan menjadi ciri khas yang dirindukan oleh masyarakat. Pelayanan yang Islami berarti mewujudkan tata laksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi (para karyawan dan pasien), dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari ibadah (Sahal Mahfudz, 2011: 65).

Pelayanan Kesehatan Islami merupakan segala bentuk pengelolaan kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Islam telah mengajarkan praktek hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlaq, yang diamalkan atau dipraktekkan harus mengandung unsur aqidah dan syari'ah. Praktek pelayanan

kesehatan di rumahsakit merupakan bagian kecil dari pelajaran dan pengalaman akhlaq (Rusdi Lamsudin, 2002).

Bersesuaian dengan hal diatas, Rumah Sakit Islam Surakarta (RSIS) sebagai sebuah lembaga Islam yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dalam aktifitas pengelolaan perumahsakitannya juga tidak terlepas dari kepentingan memasukkan dan menerapkan pelayanannya dalam bingkai syari'ah dengan mengedepankan prinsip-prinsip *akhlaqul karimah* (Islami).

Keunikan dan karakteristik pelayanan kesehatan di RSIS yang tidak dimiliki oleh sebagian rumah sakit Islam lainnya adalah :

1. Adanya kebijakan bahwa kemampuan membaca al-Qur'an menjadi standar utama dalam penentuan penerimaan karyawan baru.
2. Adanya kebijakan standarisasi pemahaman dasar agama yang dikaitkan dengan penghitungan prestasi kerja, penghargaan dan sangsi, serta diterapkan kepada seluruh karyawan, yang meliputi : hafalan *juz 'amma*, hafalan do'a-do'a harian, pemahaman makna lafal sholat dan kelancaran membaca al-Qur'an.
3. Adanya kebijakan mewajibkan karyawan untuk hadir dalam pengajian rutin ahad pagi yang dikaitkan dengan penghitungan prestasi kerja, penentuan nominasi hadiah biaya perjalanan ibadah haji, penghargaan dan sangsi.
4. RSIS memiliki masjid berukuran besar dan ditempatkan dibagian depan kompleks RSIS dengan arsitektur yang unik dan menarik.

5. RSIS memiliki pintu gerbang permanen berukuran besar yang dimaksudkan untuk keperluan syiar Islam untuk menempatkan kata ISLAM dalam penyebutan : RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA.
6. RSIS sebagai sebuah rumah sakit berlabel ISLAM, menjadi rumah sakit yang banyak dikenal masyarakat di kawasan Solo Raya dalam kualitas pelayanan kesehatan, kelengkapan alat, sarana dan prasarana, kepercayaan konsumen, kenyamanan dan merk. Hal ini terbukti dengan dikukuhkannya RSIS sebagai rumah sakit dengan predikat *Best Brand Index* Solo Raya dalam gelaran survei yang diselenggarakan Harian Umum Solopos bekerjasama dengan Universitas Sebelas Maret dan Universitas Muhammadiyah Surakarta dua tahun berturut-turut untuk tahun 2009 dan 2010 (Tabloid YARSIS 19, 2010:16), dan predikat *Excellent Brand* Solo Raya dalam survei yang diselenggarakan TATV Surakarta bekerjasama dengan *RichMark* dan *SurveyOne* Jakarta (lembaga riset nasional) yang mengantarkan RSIS sebagai rumah sakit pilihan utama masyarakat Solo Raya (Tabloid YARSIS Edisi 20, 2010:16).

Dari latar belakang diatas dan dengan masih belum bakunya rumusan pelayanan Islami di rumah sakit-rumah sakit Islam, peneliti mencoba menganalisis kondisi pelayanan kesehatan Islami yang dilaksanakan di RSIS. Maka dalam penulisan penelitian ini, peneliti mengambil judul Konsep Pelayanan

Kesehatan Islami di Rumah Sakit, Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konsep pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit?
2. Bagaimana aplikasi konsep pelayanan kesehatan Islami dalam di Rumah Sakit Islam Surakarta. Berdasarkan pertimbangan keluasan aspek-aspek pelayanan kesehatan Islami di Rumah sakit Islam Surakarta, maka penulis memfokuskan penelitian pada 4 bidang penelitian yaitu :
 - a. Perilaku Petugas dalam Melayani;
 - b. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Pembeayaan Pengobatan;
 - c. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Administrasi Pengelolaan Data Pasien; dan
 - d. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Lingkungan Fisik.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan konsep pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit.
2. Untuk memperoleh gambaran aplikasi pelayanan kesehatan Islami di Rumah Sakit Islam Surakarta, dalam aspek :
 - a. Perilaku Petugas dalam Melayani;
 - b. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Pembeayaan Pengobatan;
 - c. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Administrasi Pengelolaan Data Pasien ; dan
 - d. Pelayanan Kesehatan Islami dalam Lingkungan Fisik.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, manfaat penulisan ini akan membawa manfaat sebagai sebuah ulasan yang memberikan penjelasan secara lebih komprehensif tentang konsep pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit yang dapat dijadikan sebagai data dan informasi penting dan juga menjadi referensi tambahan bagi para pengelola rumah sakit serta bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap kajian dan pembahasan tentang konsep pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit.

Manfaat lainnya adalah dengan temuan konsep ini secara teoritik dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan pengelolaan rumah sakit Islam dimanapun berada.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam pelaksanaan penelitian yang mandiri.

b. Bagi program Pascasarjana

Dapat menjadi bahan perbandingan bagi pembaca yang akan mengadakan penelitian, khususnya yang berhubungan dengan Rumah Sakit Islam Surakarta

c. Bagi Rumah Sakit Islam Surakarta

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan kepada pengelola di Rumah Sakit Islam Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang Islami. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur yang jelas tingkat keberhasilan pengelolaan pelayanan kesehatan Islami yang telah diterapkan selama ini.

d. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan yang dapat menjadi bahan rujukan dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan rumah sakit yang berdasarkan prinsip-prinsip ajaran Islam.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan telah banyak dibahas dan diteliti, seperti tentang keperawatan bernuansa Islami, manajemen Islami dan tentang bimbingan kerohanian Islam. Diantara penelitian-penelitian tersebut adalah :

1. **Tri Rohmani** (UMS, FIK, 2011), *Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Bernuansa Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta*, Skripsi, Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi kunjungan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta meningkat sejak di terapkan sistem pelayanan keperawatan bernuansa islami.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara pelayanan keperawatan bernuansa islami dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini merupakan studi deskriptif Analitik yaitu suatu penelitian yang melalui pendekatan Cross Sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap. Sampel penelitian sejumlah 45 pasien dengan teknik *proportionale stratified random sampling*. Instrumen penelitian pelayanan keperawatan bernuansa Islami dan kepuasan pasien rawat inap menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai X^2 sebesar 8,696 dan nilai p sebesar 0,003. Hasil ini menunjukkan p value kurang dari 0,05 Sehingga H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara pelayanan keperawatan bernuansa Islami dengan kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. **Pratomo Sigit Saputro** (UNS, FE, 2011), *Analisis Pengaruh Manajemen Islami pada Keadilan Organisasional, Kepuasan Kerja dan Turn Over Intention, Studi pada Karyawan Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Hasil penelitian berdasarkan analisis model struktural dan pengujian hipotesis dengan menggunakan program AMOS versi 4.01 untuk menganalisa hubungan kausalitas dalam model structural yang diusulkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara manajemen sumber daya insani terhadap Keadilan Organisasional, Kepuasan Kerja dan *Turn Over Intention*. Sedangkan keadilan organisasional berpengaruh pada kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turn Over Intention*.

3. **Fitriani Yunita Permahati** (UMS, FAI, 2005), *Bimbingan Kerohanian Islam Bagi Pasien dan Keluarganya di Rumah Sakit Islam Surakarta*, Skripsi, Jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.

Kesimpulan penulisan ini adalah bahwa permasalahan *psikosomatis* dan *somapsikosis* banyak dijumpai pada pasien dan keluarga yang tingkat pemahaman agamanya minim. Jiwa dan rohani lemah, dapat menyulitkan penyembuhan karena daya tahan tubuhnya juga lemah.

Sejauh penulis mengadakan penelaahan kepustakaan dikatalog perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS), perpustakaan induk UMS, perpustakaan Rumah Sakit Islam Surakarta dan melakukan penelusuran diinternet, judul Tesis yang berhubungan dengan konsep pelayanan Islami, belum ada yang mengangkatnya. Sehingga penulis merasa perlu untuk menulis kajian dengan mengambil judul diatas.