

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata kehidupan bangsa Indonesia telah terjadi perubahan yang memberikan dampak khususnya pada bidang kesehatan. Sejak terjadinya krisis moneter pada tahun 1997 yang kemudian menjadi krisis multi-dimensi. Banyaknya pembaharuan pada semua bidang terutamanya pada bidang kesehatan, menyebabkan ditetapkannya Gerakan Pembangunan Berwawasan Kesehatan dengan visi untuk membangun Indonesia sehat 2020. Bentuk dari pembaharuan-pembaharuan tersebut salah satunya adanya jaminan sosial nasional. Segala bentuk pembaharuan yang telah terjadi pada semua bidang bahkan pada bidang kesehatan, hal ini memberikan posisi bidang kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Kesehatan adalah bentuk genetik yang sekarang digunakan dan didefinisikan oleh organisasi keuangan dan pemberi pelayanan kesehatan. Upaya status kesehatan ini harus diberikan dan diarahkan secara maksimal agar masyarakat dapat memperolehnya. Pelayanan kesehatan tersebut menjadi tonggak dasar produktivitas dalam memberikan kepuasan atas pasien yang dirawat. Adapun komponen yang menjadi dasar atas kepuasan seorang pasien yaitu terlihat dari komponen pelayanan dan produk pada rumah sakit. Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah: (a) tingkah laku yang

sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahan. Produk yang ada pada rumah sakit dapat berupa barang, jasa dan lain-lain. Produk tersebut antara lain seperti kualitas barang dijamin oleh pabrik pembuat, kemudahan mendapatkan layanan teknis di tempat-tempat tertentu yang ditunjuk.

Kinerja pelayanan kesehatan ini masih berada dalam keadaan kurang memadai. Tahun 2002, cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan baru mencapai 70,59% dan cakupan imunisasi campak mencapai 90,6%. Sementara itu, proporsi penemuan kasus penderita tuberkulosis paru pada tahun 2004 baru mencapai 52%. Bukan hanya itu, rendahnya kondisi lingkungan kesehatan rendahnya kualitas dan pemerataan pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang harusnya lebih diperhatikan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan rumah sakit tak bergantung lagi pada subsidi pemerintah dan pelayanan kesehatan ini berubah menjadi sebuah bentuk kewiraswastaan. Hal ini memberikan pelayanan kesehatan berjalan di atas prinsip-prinsip yang lebih memprioritaskan keuntungan agar dapat menutupi biaya operasional dan penyediaan akan fasilitas rumah sakit. Namun, berbanding terbalik dengan kurangnya pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut memberikan suatu dorongan untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiannya hingga terbentuk pasien loyal. Dalam prinsip-prinsip syariah, pelayanan kesehatan

haruslah berpotensi untuk menyejahterakan setiap individu masyarakat dan merupakan hal tindakan sosial. Dalam arti, kesehatan pasien merupakan sebuah prioritas pertama yang harus di penuhi. Adapun sarana, prasarana dan sumber daya manusia yang termasuk dalam komponen kepuasan pasien yang dijalankan pada rumah sakit harus sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah.

Seiring dengan pemberian pelayanan kesehatan diberbagai rumah sakit umum, Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan salah satu sarana penunjang/pendukung dalam lingkup Universitas Islam Sultan Agung, sejak rumah sakit ini diambil alih oleh Yayasan Badan Waqaf Sultan Agung, Rumah Sakit Islam Sultan Agung berfungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan bagi profesional kesehatan dari berbagai jenjang pendidikan bidang kesehatan di UNISSULA (Fakultas Kedokteran, Farmasi dan Ilmu Keperawatan). Disamping itu Rumah Sakit Islam Sultan Agung juga melayani masyarakat umum, karena memiliki fasilitas dan kemampuan menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan spesialis dan subspecialis. Rumah sakit dengan label Islam memiliki tanggungjawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, dan serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad menyebutkan bahwa setidaknya ada 4 karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*. Yang menjadi pembeda antara

pelayanan kesehatan Islami dan pelayanan kesehatan non Islam yaitu terletak pada karakteristik *rabbaniyah* yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah Swt., Sedangkan pada karakteristik lainnya merupakan karakteristik pada umumnya yang terdapat pada pelayanan jasa di rumah sakit. Namun, cara penerapan dan pengembangannya berbeda dengan pelayanan kesehatan Islami yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang telah mengupayakan agar karakteristik utama pelayanan Islami dapat teraplikasikan untuk membangun kepuasan pasien. Terlihat pada Program Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sesuai visi-misi yang berlaku yaitu menjadi rumah sakit pendidikan dengan pelayanan yang islami, unggul dan terkemuka di Indonesia Timur, melaksanakan dan mengembangkan pelayanan kesehatan menjunjung tinggi moral dan etika, melaksanakan dan mengembangkan pendidikan kedokteran dan profesional pendidikan kesehatan lainnya. Kepuasan pasien akan terbentuk dengan 4 jenis aspek yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan staf rumah sakit, aspek kompetensi, dan aspek biaya. Namun dalam meningkatkan kepuasan pasien, pengaplikasian karakteristik utama pelayanan kesehatan Islami belum secara keseluruhan terpenuhi pada rumah sakit Islam Sultan Agung. Terlihat pada keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien yang masih perlu diperbaiki dan pelayanan RS khususnya pada tampilan fisik dengan cara memperhatikan kebersihan peralatan, ruang

rawat, toilet, ruang tunggu dan perbaikan sirkulasi udara serta penerangan ruang rawat inap yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengkaji tentang Islamisasi Budaya Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kuantitas Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, maka diperlukan suatu penelitian yang menyeluruh untuk semua pelayanan yang ada di rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini agar tergambar begitu jelas masalah-masalah yang ingin dikaji yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip budaya syariah yang diterapkan pada RS Islam Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimanakah kuantitas pasien pada RS Islam Sultan Agung Semarang?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip budaya syariah terhadap Kuantitas pasien di RS Islam Sultan Agung Semarang?

C. Tujuan penulisan

Tujuan penelitian yang akan mengarahkan peneliti dalam penelitian, agar didalam penelitian menggunakan waktu secara efisien dan ketepatan obyek penelitian. Sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk islamisasi budaya pelayanan yang diterapkan pada RS Islam Sultan Agung Semarang
2. Untuk mengetahui kuantitas pasien pada RS Islam Sultan Sultan Agung Semarang
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip budaya syariah terhadap kuantitas pasien pada RS Islam Sultan Agung Semarang.

D. Kerangka Pemikira

Rumah sakit menurut WHO adalah suatu bagian menyeluruh (integral) sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah. Rumah sakit merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan penelitian bio-psiko-sosio-ekonomi budaya. Sedangkan yang dimaksud dengan Rumah Sakit Islam menurut pasal 1 Pedoman Dasar Badan Kerja Sama Rumah Sakit Islam se-Indonesia (BKS-RSI) ialah setiap rumah sakit yang bernaung di bawah Yayasan dan atau Badan Hukum yang bernafaskan Islam. Rumah sakit Islam, dalam asal katanya disebut *bimar istan* atau sering juga disebut *maristan*, yang diambil dari kata Persia *bimar* (orang sakit) dan *stan*

(tempat). Rancangan Islam dan pengembangan rumah sakit Islam tidak terlepas dari keterbukaan umat Islam dengan pihak lain. Rumah sakit Islam memiliki berbagai tujuan. Rumah sakit Islam merupakan pusat pengobatan medis, rumah pemulihan bagi mereka yang sakit atau mengalami kecelakaan, tempat peristirahatan bagi mereka yang mendapatkan gangguan mental.

Rumah sakit memberikan sebuah pelayanan kesehatan agar mencapai kepuasan pasien dan kesetiaan pasien pun menjadikan rumah sakit produktif secara efektif dan efisien hingga mencapai profitabilitas yang memungkinkan untuk rumah sakit lebih dalam melayani pasien dengan fasilitas-fasilitas dan pelaku kesehatan yang bernilai tinggi. Fasilitas-fasilitas dan pelaku kesehatan inilah yang apabila menunjukkan kualitasnya dan tingkat persaingan yang tinggi akan memacu hal tersebut terwujud. Rumah sakit pun melaksanakan kegiatan bisnis bukan hanya pada restoran ataupun hotel yang merupakan sebuah kegiatan bisnis yang tidak lain juga memberikan pelayanan kepada para konsumennya.

Pelayanan rumah sakit jauh lebih kompleks dari pada pelayanan hotel, yang dimana sebagai berikut diuraikan:

- 1) Merupakan industri padat modal dan padat karya (padat sumber daya) serta padat teknologi. Sumber daya manusia merupakan komponen utama proses pelayanan.

- 2) Sifat produk rumah sakit sangat beragam, demikian pula proses layanan yang bervariasi meskipun input sama. Kadang-kadang sulit memisahkan antara proses keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*).
- 3) Evaluasi paradigma rumah sakit yang dinamis, yaitu dari nirlaba menjadi *just profit* atau *profit*. Semula persaingan bisnis tidak berlaku, tetapi sekarang menjadi kompetisi. Tuntutan pasar, pemilik, dan lingkungan global yang dinamis dan berubah dapat mengubah fungsi rumah sakit yang semula sosial, sekarang harus pula mempertimbangkan faktor ekonomi, hukum (padat aturan), dan politik. Etika profesi dan etika pelayanan harus menyesuaikan tuntutan yang dinamis.
- 4) Pengguna rumah sakit tidak mengetahui apa yang harus dibeli saat berobat (*Consumer ignorance*) dan *demand* yang sangat tidak luwes.
- 5) Jenis produk/jasa rumah sakit bisa berupa *private goods* (pelayanan dokter, keperawatan farmasi, gizi), *public goods* (layanan parkir, *front office*, *customer service*, *cleaning service*, *house keeping*, *laundry*, perbankan, travel, minimarket, salon kecantikan layaknya hotel), dan *externality* (imunisasi).

Setelah mengetahui definisi dari Rumah Sakit Islam yang berbasis Syariah dan dan kuantitas kunjungan pasien, maka bisa kita pahami bahwa budaya yang dikembangkan oleh sebuah rumah sakit Islam yang bernuansa Syariah terhadap kuantitas kunjungan pasien sangatlah berpengaruh baik dari segi budaya, agama, sosial, ekonomi maupun kualitas pelayanan sebuah rumah sakit terhadap pasien. Dari sini peneliti ingin mencari tahu

bagaimanakah Pengaruh Islamisasi Budaya Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kuantitas Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dimana subjek yang akan jadi sasaran dalam penelitian ini yaitu staff rumah sakit dan data rekam medik pasien. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitaian *Field Resaearch*, dengan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, angket atau kuesioner dan observasi. Dimana metode tersebut digunakan untuk mengumpulkan data yang nantinya akan disesuaikan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dengan harapan nantinya budaya pelayanan rumah sakit berbasis syariah dapat meningkatkan minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit islam sultan agung.

E. Hipotesis

Ada hubungan antara Islamisasi Budaya Pelayanan Rumah Sakit Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Kuantitas Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

F. Metode Penulisan Skripsi

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu jenis penelitian lapangan atau *field reaserch* karena penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Metode pengumpulan data

a) Variable Penelitian

1) Variable bebas (X)

Di variabel bebas ini berisi tentang pelayanan rumah sakit Islam Sultan Agung yang berbasis Syariah, dimana untuk pelayanan rumah sakit islam berbasis syariah sendiri memiliki indikatornya diantaranya yaitu:

- a) Memahami prinsip perkembangan pelayanan rumah sakit islam yang berbasis syariah
- b) Menguasai metode pelayanan berbasis Syariah
- c) Menentukan strategi pelayanan yang efektif
- d) Melakukan evaluasi
- e) Memfasilitasi pasien untuk meningkatkan taraf kesejahteraan hidup dan angka harapan hidup pasien.

2) Variable terkait (Y)

Untuk variable terkait ini berupa data kuantitas kunjungan pasien, dimana untuk data rekam medik pasien sendiri mempunyai indicator berupa:

- (a). Data rekam medik kunjungan pasien yang telah melakukan kunjungan di rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- (b). Data rekam medik pasien memuat data tentang kunjungan pasien selama beberapa tahun baik rawat jalan maupun rawat inap.

(c). Pasien yang aktif dalam proses pengobatan dan kunjungan untuk melakukan kontrol terhadap sakitnya.

b) Jenis dan Sumber Data

1) Data primer

Pengertian data primer menurut Umi Narimawati yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk kompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian (Narimawati, 2008).

Untuk memperoleh data primer, peneliti akan mencari dengan menggunakan teknik angket wawancara dan questiner yang akan diberikan kepada staff Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2) Data sekunder

Sementara untuk data sekunder mempunyai pengertian yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, bisa berupa dokumen (Sugiyono, 2016)

Untuk data sekunder peneliti akan mencari data berupa dokumen-dokumen seperti rekam medis yang digunakan oleh Manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, serta dokumen-dokumen penunjang lainnya.

c) Populasi dan sampel

1) Populasi.

Pengertian populasi yaitu seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan (Margono, 2003)

Untuk polulasi sendiri, peneliti akan mencari data yang bersumber dari rekam medis rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang pasien yang berobat mulai dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

2) Sampel

Untuk pengertian dari sampel itu sendiri yaitu sebagian dari populasi yang memiliki cirri yang sama dengan populasi (Purwanto, 2007). Untuk lebih jelasnya lagi peneliti akan mencari data sampel yang berasal dari pasien rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dimana untuk sampelnya sendiri diambil dari data ekam medik pasien dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 yang berada di rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang. Alasan pengambilan sampel sendiri karena Rumah Sakit Islam Sultan Agung disahkan menjadi rumah sakit Syariah sejak tahun 2017.

d) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang akan digunakan oleh peneliti untuk mencari data dari sumber-sumber data yaitu antara lain :

1) Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan secara langsung atau tatap muka maupun secara tidak langsung (Sugiyono, 2012).

Untuk pengumpulan data dengan metode wawancara akan diberikan kepada pasien rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang, untuk mencari informasi mengenai minat kunjungan pasien datang kerumah sakit. Dimana peneliti sudah menyusun beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada pasien. Dari situ peneliti dapat mengumpulkan data berupa kuantitas kunjungan pasien di rumah sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2012).

Metode angket akan digunakan peneliti untuk mencari data yang berkaitan dengan minat pasien dari mulai Perasaan Senang, Perhatian terhadap hal-hal yang dapat meningkatkan kualitas hidup, Aktif dalam proses pengobatan dan kunjungan untuk melakukan kontrol terhadap sakitnya. Dimana peneliti menggunakan angket berskala dengan beberapa pertanyaan di dalamnya yang nantinya di isi oleh murid dengan memberi tanda ceklis (√) untuk setiap pilihan jawaban yang berupa tidak pernah, jarang, sering, sampai sangat sering.

3) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2012).

Untuk metode observasi akan digunakan peneliti untuk mencari data berupa informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan di dalam rumah sakit mengenai bagaimana cara pelayanan staff rumah sakit dengan berpatokan pada indikator rumah sakit Islam. Dan untuk mencari tahu bagaimana minat pasien dalam berkunjung ke rumah sakit dengan berpatokan pada indikator minat pasien.

e) Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan peneliti yaitu pendekatan kuantitatif, karena data yang akan di cari berupa angka-angka yang didapatkan dari hasil rekam medik Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang diberikan kepada staff dan pasien mengenai budaya pelayanan rumah sakit Islam yang berbasis Syariah. Dimana nantinya peneliti akan menggunakan uji korelasi dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{1}{n-1} \right) \times \sum \left(\frac{x - \mu_x}{\sigma_x} \times \frac{y - \mu_y}{\sigma_y} \right)$$

Keterangan:

P = koefesian korelasi
 μ_x = rata-rata x
 μ_y = rata-rata y
n = jumlah
x = variable x
y = variable y
 σ_x = simpangan baku x
 σ_y = simpangan baku y