

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 merupakan tempat yang fungsi utamanya memberikan pelayanan kesehatan pada semua pasien, baik pada pasien rawat jalan, pasien rawat inap, maupun pada pasien gawat darurat. Berdasarkan *World Health Organization* (WHO) rumah sakit ialah salah satu bagian organisasi sosial dan organisasi kesehatan yang memiliki fungsi memberikan pelayanan penyembuhan dari penyakit (kuratif), pencegahan dari penyakit (preventif), dan paripurna (komprehensif) terhadap masyarakat. Rumah sakit syariah yaitu salah satu rumah sakit dimana dalam pelaksanaan tugas-tugasnya berdasarkan dengan maqashid syariah (tujuan diadakannya syariah) ialah sebagai penjagaan harta, agama, jiwa, keturunan, dan akal (Mukisi, 2017).

Rumah sakit Islam akan memberi suatu jaminan dengan adanya pelayanan yang berdasarkan pada prinsip syariah, pada penyelamatan akidah dalam Islam dengan suatu penerapan manajemen yang didalamnya berdasarkan prinsip syariah (MUI & MUKISI, 2017). Pelayanan syariah di bidang keperawatan merupakan pelayanan yang akan diberikan oleh perawat sesuai pada qur'an dan hadits yang mampu meningkatkan kepuasan pada pasien yang ada di rumah sakit. Didalam prinsip-prinsip

syariah, pelayanan kesehatan harus berpotensi untuk menyejahterakan setiap individu masyarakat dan merupakan hal tindakan sosial. Rumah sakit yang berlabel Islam mempunyai tanggung jawab yang lebih besarkarena rumah sakit Islam ini tidak hanya memberikan suatu pelayanan kesehatan pada pasiennya tetapi, sistem pelayanan kesehatan yang dapat diberikan dengan harapan untuk tetap menjaga ibadahnya, muamalah, dan akidah yang sama seperti nilai dari ajaran Islam.

Pelayanan kesehatan Islami adalah salah satu bentuk dari pengelolaan dari suatu asuhan medik keperawatan dan asuhan medis yang didalamnya bermuatan dengan kaidah islam. Praktik pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sebagian kecil dari suatu pelajaran dan suatu pengalaman akhlaq. Perkembangan dari rumah sakit Islam yang ada di Indonesia saat ini tambah meningkat. Dengan adanya peningkatan kebutuhan, maka masyarakat mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang Islami, sehingga hal ini menjadi indikator pada tingginya kesadaran dari masyarakat agar memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan keberkahan (Sunawi, 2012).

Peningkatan dari sistem pelayanan keperawatan ini menjadikan salah satu masalah utama pada pembangunan kesehatan didalam lingkup nasional ataupun didalam lingkup yang menyeluruh (global). Masalah ini disebabkan adanya tuntutan yang semakin besar kepada organisasi pelayanan kesehatan agar bisa memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan dengan baik kepada klien (Suharti, 2012). Kualitas rumah

sakit sebagai institusi sebagai penghasil jasa kesehatan tentunya sangat bergantung dari kualitas pada pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang akan diberikan oleh pasien (Nursalam, 2012).

Keberhasilan pada rumah sakit sangatlah dipengaruhi pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan ini dipengaruhi berbagai faktor antara lain faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja sangatlah penting terhadap kinerja karyawan serta staf medis yang ada di rumah sakit merupakan merupakan salah satu dari faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Hilda dan Alimin, 2014). Perawat yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja akan memiliki motivasi dan semangat yang lebih tinggi dalam bekerja, meningkatkan prestasi kerja perawat, meningkatkan hubungan sesama teman kerja, meningkatkan kepuasan pasien, dan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit (Sunyoto, 2012).

Kepuasan kerja menurut Gibson (dalam Wibowo, 2013) merupakan sikap yang ada pada diri seorang pekerja mengenai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja yaitu sesuatu yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dan mereka harus bisa berinteraksi secara baik dengan lingkungannya agar pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan (Fitriana, 2013). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi yang dimiliki oleh seseorang mempunyai perasaan yang positif tentang pekerjaan tersebut, sedangkan seseorang yang tidak puas memiliki perasaan negatif tentang pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Syakuro (2010) terkait hubungan pelayanan syariah terhadap kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa secara koefisien determinan variabel pelayanan berdasarkan prinsip syariah menjelaskan variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebesar 0,30 atau 30%. Secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung, nilai propabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syariah semakin naik, maka kepuasan pasien juga akan naik.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya tentang kepuasan kerja yang dilakukan disalah satu rumah sakit pendidikan yaitu Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, memperoleh hasil sebanyak 62,1% puas dengan standar kepuasan kerja yang diterapkan di rumah sakit tersebut adalah 80% (Nur Hidayah, 2015). Hasil residensi pada bulan Oktober 2014 di RS Stella Maris Makassar menemukan bahwa ketidakpuasan perawat berada pada tingkat sedang. Hal ini dibuktikan bahwa sebesar 57% perawat di ruangan menyatakan ketidakpuasan terutama terhadap kompensasi yang diberikan oleh rumah sakit (Mangi, 2015).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Agustus 2019 di RSI Sultan Agung Semarang tentang pelayanan syariah dibidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat melalui metode kuesioner dengan 10 perawat di ruang Baitussalam 1 dan Baitul Izzah 1 yaitu 5 dari 10 perawat (50%) selalu menerapkan pelayanan

syariah, 3 dari 10 perawat (30%) sering menerapkan pelayanan syariah, dan 2 dari 10 perawat (20%) jarang menerapkan pelayanan syariah sesuai dengan indikator menurut Mukisi (2017) menyatakan bahwa indikator standar pelayanan syariah ada 8 yaitu, membaca basmalah saat pemberian obat dan tindakan, hijab untuk pasien, *mandatory training* untuk fikh pasien, adanya edukasi islami, pasang EKG sesuai gender, pemakaian hijab menyusui, pemakaian hijab di kamar operasi, penjadwalan operasi elektif (terencana) tidak terbentur waktu sholat. Berdasarkan survei pendahuluan tentang kepuasan kerja perawat dengan kuesioner didapatkan hasil 4 dari 10 (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 3 dari 10 (30%) menyatakan puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 2 dari 10 (20%) menyatakan cukup puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 1 dari 10 menyatakan tidak puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat tentunya akan berbeda-beda, tentunya kembali ke individu masing-masing dengan melihat indikator yang ada yaitu gaji, promosi, rekan kerja, penyelia/supervisi, dan pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti hubungan pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang Islami merupakan semua bentuk dari pengelolaan kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang didalamnya bermuatan dengan kaidah Islam sehingga pasien akan merasakan kenyamanan dan merasakan puas dengan pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut. Supaya hal tersebut terwujud, maka mutu dari tenaga kesehatan yang memiliki peran di rumah sakit harus betul-betul terampil dan mempunyai loyalitas yang tinggi di tempatnya bekerja. Agar bisa mengetahui dan mengevaluasi kinerja yang dihasilkan secara berurutan, manajemen membutuhkan alat bantu yang kelak dapat dipergunakan saat mengambil keputusan yang memiliki tujuan untuk menaikkan kinerja organisasi terutama dengan melaksanakan survei kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap yang umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai, dan yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima. Individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda disesuaikan dengan kebutuhan yang ada pada dirinya. Ada beberapa penyebab ketidakpuasan kerja antara lain keadaan kerja yang kurang memuaskan, pendapatan yang tidak sesuai dengan keinginan (rendah), hubungan yang kurang baik dengan sesama rekan kerja, serta faktor-faktor yang lainnya.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2019 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

tentang pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat melalui metode wawancara dengan 10 perawat di ruang Baitussalam 1, Baitul Izzah 1, dan manajer keperawatan yaitu 7 dari 10 perawat (70%) sudah menerapkan pelayanan syariah dan 3 dari 10 perawat (30%) belum sepenuhnya menerapkan pelayanan syariah. Berdasarkan survei pendahuluan tentang kepuasan kerja perawat dengan kuesioner didapatkan hasil 4 dari 10 (40%) menyatakan sangat puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 3 dari 10 (30%) menyatakan puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 2 dari 10 (20%) menyatakan cukup puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja, 1 dari 10 menyatakan tidak puas dengan pernyataan tentang kepuasan kerja.

Berdasarkan dari latar belakang masalah maka rumusan masalahnya adalah apakah ada “hubungan pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bentuk pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- b. Untuk mengetahui kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- c. Untuk menganalisis hubungan pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian bisa dipergunakan untuk masukan bagi manajemen rumah sakit tentang kepuasan kerja perawat dan bisa digunakan sebagai pedoman dalam pengelolaan sumber daya manusia keperawatan yang lebih baik.

2. Bagi Institusi

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk kegiatan belajar mengajar atau sebagai sumber pengetahuan tentang ilmu manajemen keperawatan.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai sumber informasi dan pengetahuan mengenai hubungan pelayanan syariah di bidang keperawatan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.