

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kurangnya tingkat pengetahuan perawat tentang pelaksanaan pelayanan Syariah dapat memberikan dampak yang negatif terhadap perawat maupun pasien. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang diterima kurang bermutu karena pelayanan yang diperoleh kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Rumah Sakit berbasis Syariah. Kurangnya pengetahuan perawat tentang pelaksanaan Syariah dapat menyebabkan ketidakpuasaan bagi pasien maupun pelanggan (Syakuro, 2010 & Wulandari, 2015).

Pengetahuan merupakan hasil tahu seseorang yang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui pendidikan, pengalaman diri sendiri maupun orang lain, media massa maupun lingkungan (Notoatmodjo, 2007).

Pelayanan kesehatan harus mulai meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berjalannya waktu. Apalagi hal ini berbanding lurus dengan semakin selektifnya masyarakat memilih pelayanan rumah sakit yang dipilih. Informasi yang beredar dengan bebas dari berbagai media, masyarakat menjadi mempunyai banyak pengetahuan terutama kualitas dan mutu dari

suatu pelayanan dalam masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan setelah diketahuinya apakah suatu pelayanan tersebut telah mencapai harapan pasien atau belum (Syakuro, 2010).

Pelayanan Syariah di bidang keperawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan dimana perawat berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Rumah Sakit yang berbasis Syariah (Syakuro, 2010 & Wulandari, 2015). Pelayanan Syariah di bidang keperawatan merupakan pelayanan keperawatan yang terdiri dari standar pelayanan minimal rumah sakit syariah berupa hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai gender, pemakaian hijab bagi ibu menyusui dan indikator mutu wajib syariah yaitu pemasangan kateter sesuai gender, dimana pelayanan Syariah tersebut merupakan pelayanan yang diharapkan oleh pasien (MUKISI, 2017).

Hal ini membuat jasa pelayanan yaitu Rumah Sakit akan selalu di tuntut memberikan penanganan secara baik dan benar agar tingkat kepuasan pasien dapat tercapai sesuai yang diinginkan (Sulistiadi & Rahayu, 2016). Bazed dan Ahmad dalam Sunawi (2012) mengatakan bahwa Rumah Sakit yang menggunakan penerapan prinsip – prinsip Syariah memiliki tanggung jawab yang pastinya lebih dalam, dalam memberikan pelayanannya. Sebab bukan hanya sekedar memberikan sebuah pelayanan kesehatan kepada pasien, tetapi dengan memberikan pelayanan kesehatan tersebut dibarengi dengan upaya

menjaga akidah, ibadah, serta muamalah sesuai dengan prinsip – prinsip Islam.

Hal tersebut menjadi suatu dorongan terutama di bidang keperawatan untuk menerapkan tentang cara penanganan Syariah yang baik dengan berbasis Syariah guna menunjang pelayanan. Perkembangan Rumah Sakit Islam di Indonesia semakin meningkat seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang islami, yang ini merupakan sebuah indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012). Rumah Sakit Islam memberikan sebuah jaminan akan adanya pelayanan sesuai Syariah, penyelamatan Akidah Islam dan penerapan manajemen berbasis Syariah (MUI & MUKISI, 2017).

Adanya peningkatan yang sangat pesat pada perkembangan Rumah sakit Islam di Indonesia di setiap masanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil bahwa masyarakat mayoritas lebih memilih pengobatan di Rumah Sakit yang Islami dan ini merupakan sebuah indicator akan tingginya tingkat kesadaran masyarakat untuk ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012). Pedoman dalam penerapan Rumah Sakit Syariah diwujudkan dengan dibuatnya sebuah instrument sertifikat Rumah Sakit Syariah yang disusun oleh Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI). Namun, adanya tantangan dalam sertifikasi Rumah Sakit Syariah ialah adanya sebuah komitmen untuk istiqomah dalam mengupayakan standart Rumah Sakit Syariah, bukan hanya untuk memenuhi sebuah standart

pelayanan Rumah Sakit, tetapi merupakan sebuah panggilan suci untuk beribadah kepada Allah melalui pelayanan kesehatan yang menjadikan komitmen dari seluruh *stake holder* di rumah sakit (MUI & MUKISI, 2017).

Dari beberapa penelitian sebelumnya terkait hubungan pelayanan dengan prinsip Syari'ah yang sudah dilakukan. Hasil penelitian oleh Syakuro (2010) diperoleh hasil bahwa secara koefisien determinan variabel pelayanan dengan prinsip syariah menjelaskan bahwa variabel kepuasan pelanggan (pasien) terhadap penanganan perawat RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hafid (2016) di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan bahwa apabila penanganan Syariah dengan prinsip – prinsip syariah mengalami peningkatan, maka pelaksanaan perawat dalam menerapkan penanganan syariah mengalami kenaikan.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2019 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melalui metode wawancara 10 perawat di ruang bangsal Baitussalam 1 dan Baituizzah 1, diperoleh hasil 6 (60%) tingkat pengetahuan perawat baik dan 4 (40%) tingkat pengetahuan perawat cukup. Berdasarkan melalui metode kuesioner didapatkan pula data bahwa 5 (50%) perawat selalu melakukan pelayanan syariah terhadap pasien, 3 (30%) perawat sering melakukan pelayanan syariah terhadap pasien, sedangkan 2 (20%) perawat jarang melakukan pelayanan syariah terhadap pasien.

Berdasarkan dari uraian permasalahan pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. Rumusan Masalah

Tingkat pengetahuan perawat yang kurang tentang pelaksanaan pelayanan Syariah dapat memberikan dampak yang negatif terhadap pasien maupun perawat. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang diterima kurang bermutu karena pelayanan yang diperoleh kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan standar yang ditentukan oleh Rumah Sakit berbasis Syariah.

Pelayanan Syariah digunakan pedoman sebagai perwujudan dari pelayanan yang sudah ditentukan oleh Rumah sakit berbasis Syariah. Hal ini jika tidak diterapkan oleh perawat maupun petugas di Rumah Sakit akan memberikan dampak yang buruk terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit itu sendiri yang menyebabkan pelayanan Syariah itu sendiri tidak dapat diterima oleh pasien dengan puas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2019 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melalui observasi 10 perawat di ruang bangsal Baitussalam 1, Baituizzah 1, dan ruang Manajer Keperawatan diperoleh hasil 6 (60%) tingkat pengetahuan perawat baik dan 4 (40%) tingkat pengetahuan perawat. Berdasarkan melalui metode kuesioner didapatkan pula data bahwa 5 (50%) perawat selalu melakukan

pelayanan syariah terhadap pasien, 3 (30%) perawat sering melakukan pelayanan syariah terhadap pasien, sedangkan 2 (20%) perawat jarang melakukan pelayanan syariah terhadap pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan menjawab permasalahan dari fenomena yang diangkat oleh peneliti yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah diatas. Peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut, “Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat pengetahuan perawat terhadap pelayanan syariah dalam bidang keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan syariah dalam bidang keperawatan.
- b. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan perawat terhadap pelayanan syariah
- c. Menganalisis hubungan tingkat pengetahuan perawat dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi Perawat

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran baru dalam menilai pelayanan syariah dalam bidang keperawatan.

2. Bagi Institusi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat membantu perawat agar dapat menerapkan pelayanan Syariah yang baik di Rumah sakit.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta wawasan baru mengenai adanya hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang penanganan pasien terhadap pelayanan syariah di bidang keperawatan.