

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Terdapat beberapa model rumah sakit di Indonesia, antara lain adalah rumah sakit umum dan syariah. Yang menjadi pembeda terletak pada sistem pelayanannya (Haliman & Wulandari, 2012). Rumah sakit merupakan tempat penyedia pelayanan kesehatan baik secara individu secara paripurna yang dilakukan dengan cara rawat inap dan juga darurat (UU No. 44 Tahun 2009). Rumah sakit juga merupakan tempat yang berfungsi untuk penyedia pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialis serta tempat untuk pendidikan dan pelatihan bagi tenaga ahli kesehatan (Keputusan Menteri Republik Indonesia No 983.MENKES/SK/1992).

Rumah sakit adalah instalasi kesehatan yang bersifat profesional yang didalamnya terdapat berbagai macam ahli kesehatan yang setiap kegiatannya saling berhubungan (Haliman & Wulandari, 2012). Setiap rumah sakit dijalankan oleh tenaga profesional yaitu dokter, perawat, dan lainnya yang disebut dengan tenaga kesehatan (Haliman & Wulandari 2012). Tenaga kesehatan merupakan individu yang bekerja di bidang kesehatan yang mempunyai pendidikan, ilmu, dan keahlian dalam dunia kesehatan yang memerlukan kewenangan dalam melakukan tindakan kesehatan (UU RI Tentang Kesehatan No. 36 Tahun 2014). Di dalam rumah sakit, unsur manusia terbanyak adalah tenaga keperawatan yang menempati posisi strategis dan cukup banyak sekitar 40-60% dibandingkan dengan tenaga

kesehatan yang lain (Swansburg, 2000). Sebanyak 40% tenaga keperawatan adalah pemberi pelayanan kesehatan di Indonesia (Depkes RI Tahun 2006).

Tenaga keperawatan di Rumah Sakit termasuk dalam bagian dari tenaga kesehatan terbanyak dibanding dengan tenaga kesehatan yang lain, perawat adalah garda terdepan dan 24 jam melayani asuhan keperawatan kepada pasien, sehingga diperlukan perhatian lebih dalam suasana atau lingkungan kerjanya yang akan mempengaruhi kualitas dan performa pelayanan kepada pasien atau pelanggan rumah sakit (Sujudi, 2011). Pelayanan yang diberikan dituntut harus berkualitas dan sesuai standar yang bertujuan untuk mencapai ketetapan yang sudah ditetapkan dari sisi manajemen rumah sakit, keadaan tersebut harus diikuti dengan kinerja yang maksimal dari tenaga kesehatan (Wibowo, 2007).

Salah satu yang harus diperhatikan adalah suasana kerja perawat. Suasana kerja adalah keadaan lingkungan kerja yang dirasakan secara sadar atau tidak sadar yang sebagian besar merupakan hasil tindakan-tindakan oleh anggota organisasi dan memiliki pengaruh terhadap tingkah laku orang-orang di tempat kerja tersebut (Litwin & Stringer (dalam Steers dan Porter 1979). Suasana kerja merupakan suatu karakteristik tertentu yang menjadi ciri khas satu organisasi dengan organisasi lainnya dan sangat berpengaruh terhadap perilaku anggota dalam organisasi tersebut (Gilmer, 1971). Terdapat 6 dimensi yang membentuk suasana kerja antara lain adalah: 1) Kesesuaian perasaan, 2) Tanggung jawab, 3) Standar, 4) Penghargaan, 5) Keterbukaan, 6) Kerja sama. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan menyimpulkan

bahwa hasil uji t untuk sebesar 4,98 menyatakan bahwa suasana kerja berpengaruh besar bagi kinerja karyawannya (Fatmawati, 2004).

Suasana kerja termasuk dalam indikator lingkungan kerja fisik yang terdiri dari cahaya yang baik, suara yang tidak mengganggu atau tenang, dan keamanan saat bekerja (Sedarmayanti, 2003). Lingkungan kerja yang baik atau optimal dapat diperoleh apabila anggotanya mampu bekerja dengan semaksimal mungkin dengan kondisi yang aman dan nyaman. Kesesuaian tempat kerja membutuhkan waktu yang lama agar terlihat hasilnya dan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menguras durasi yang lebih banyak sehingga tidak maksimal dalam pencapaian kerja sudah ditentukan (Ardana, 2012).

Dari beberapa negara di Asia termasuk juga Indonesia didapatkan hasil bahwasanya tempat kerja perawat masih belum sempurna seperti gaji yang sedikit, alat kesehatan yang tidak memadai dan membahayakan bagi perawat, perbandingan tenaga kerja dengan pasien yang tidak seimbang, dan kekerabatan antar rekan kerja kurang baik (WHO, 2003). Observasi berbeda di Indonesia yang hampir sama ditemukan di RSUP H. Adam Malik, tempat kerja perawat belum baik sebesar 48,2%. Apabila kondisi lingkungan dan suasana kerja tidak baik dapat mengakibatkan produktivitas kerja tenaga kesehatan profesional yang tidak maksimal (Lumbatorium, 2005)

Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang penyelenggaraanya menganut maqhasid syariah (tujuan diadakannya syariah) yang berarti pemeliharaan agama, rohani, turunan, intelek dan aset (DSN, 2016). Pedoman

RS syariah adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI yang di dalamnya terdapat empat karakter pelayanan yang Islami yaitu Rabbaniyah (orang yang mempunyai sifat sesuai dengan apa yang Allah harapkan), Akhlaqiyah (sifat-sifat yang mulia/terpuji), Waqi'iyah (syariat dan ajaran Islam bersifat realistis), dan yang terakhir Insaniyah (persaudaraan antar sesama manusia tanpa adanya batasan iman maupun negara) (Mukisi, 2017).

Asuhan keperawatan adalah layanan kesehatan dimana perawat memiliki kedudukan strategis atau utama dalam memberi pelayanan kesehatan kepada pasien serta bertanggung jawab untuk mengamalkannya sesuai standar operasional prosedur profesional (Syakuro, 2010; Wulandari, 2015). Pelayanan kesehatan berbasis syariah adalah pelayanan medis ataupun pelayanan keperawatan yang didalamnya terdapat kaidah-kaidah Islam dan didalamnya terdapat pembelajaran dan pengalaman akhlak (Sunawi, 2012). Pelayanan keperawatan syariah yang diberikan adalah pelayanan yang berdasarkan Al-Quran dan hadist guna menambah rasa puas bagi pasien di yang sedang dirawat. Hasil riset terdahulu yang sudah diadakan oleh (A. Sulistyowati dkk, 2015) menyatakan bahwa pelaksanaan standar pelayanan syariah oleh perawat sudah terlaksana dengan baik yaitu sebanyak 55,6% dan hanya 6,3 % saja yang masuk dalam kategori kurang. Ada empat partisipan yang menyatakan bahwa dari sebelas indikator pelayanan syariah terdapat lima indikator yang jarang dilaksanakan antara lain pemeriksaan Elektrokardiogram sesuai gender, penerapan kateter sesuai gender, penggunaan jilbab ibu menyusui, penggunaan jilbab di kamar operasi dan

pendidikan Islami. Dari hasil penelitian ini terdapat beberapa responden yang terkadang masih melaksanakan pendidikan islami kepada pasien yang dirawat yaitu sebesar 58,7 %, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator pendidikan islami termasuk kategori cukup baik sementara itu responden yang selalu melakukan pendidikan islami sebanyak 27 %.

Penelitian tersebut sama dengan penelitian yang sudah pernah dilaksanakan oleh (Ristianingsih dkk., 2014) menunjukkan bahwa perawat di *Intensif Care Unit (ICU)* sekedar melaksanakan tindakan spiritual yang mudah saja seperti mengingatkan sholat. Hal ini dikarenakan belum ada sosialisasi secara pasti tentang aturan yang harus dilakukan oleh perawat, disisi lain rumah sakit tersebut terdapat lembaga khusus yang menangani bimbingan rohani pasien. Riset ini searah dengan riset yang sudah dilaksanakan oleh Sukowati (2014) bahwasannya perawat di RST dr. Asmir Salatiga mengatakan pelayanan Islami sangatlah penting sebab dengan pelayananan Islami meningkatkan derajat pelayanan jauh lebih bagus dan memperlancar proses pemulihan pasien. Seraya terdapatnya norma agama dalam setiap pelayanan yang bertanggung jawab dan amanah saat menjalankan kewajiban ke pasien.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Sari, Abdurrouf & Rismawati (2018) mendapatkan hasil bahwasanya pelayanan keperawatan berlandaskan syariah di RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan hasil yang baik. Kondisi ini sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien, karena apabila pelayanan yang diberikan baik akan mengakibatkan pasien merasa

puas dan nyaman sehingga menimbulkan sikap yang loyalitas. Dampak apabila tidak melaksanakan indikator mutu Syariah dengan baik akan berpengaruh pada peningkatan pelayanan kesehatan yang berimbas pada kepuasan pasien. Akibatnya loyalitas pasien akan sangat menurun.

Studi pendahuluan yang sudah diadakan di RSI Sultan Agung Semarang pada tanggal 18 Agustus 2020 dari 50 orang perawat mulai dari ruang Baitun Nisa 1, Nisa 2, Salam 1, Salam 2, Izzah 1 dan Izzah 2 menyatakan bahwa suasana kerja baik namun khususnya pada dimensi kesesuaian perasaan masih kurang karena sebanyak 2% sangat setuju dan 24,5% setuju bahwa atasan merencanakan kebijakan sendiri tanpa diskusi terlebih dahulu bersama karyawannya. Kemudian untuk dimensi tanggung jawab sebesar 3,7% sangat setuju dan 20,4% setuju pernah berfikir untuk pindah kerja ke tempat lain. Selanjutnya untuk pelayanan syariah sudah baik namun untuk pemasangan EKG sesuai gender pasien menunjukkan angka 8,3% perawat jarang melakukannya. Kemudian untuk mandatory training fiqih pasien sebesar 4,1% perawat jarang melakukannya, dan yang terakhir pakaian menutup aurat atau jilbab untuk ibu menyusui sebesar 6,1% jarang melakukannya.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Hubungan Suasana Kerja Perawat Dengan Pelayanan Syariah Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam suatu pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh suasana kerja. Suasana kerja merupakan suatu lingkungan kerja yang dirasakan secara sadar atau tidak sadar yang sebagian besar merupakan hasil tindakan-tindakan oleh anggota organisasi dan memiliki pengaruh terhadap tingkah laku orang-orang di lingkungan tersebut. Berdasarkan studi yang sudah dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tanggal 18 Agustus 2020 dari 50 orang perawat mulai dari ruang Baitun Nisa 1 sampai ruang Baitul Izzah 2 menyatakan bahwa suasana kerja baik namun khususnya pada dimensi kesesuaian perasaan masih kurang karena sebanyak 2% sangat setuju dan 24,5% setuju bahwa atasan mengambil keputusan secara mandiri tanpa berdiskusi dulu dengan karyawannya. Kemudian untuk dimensi tanggung jawab sebesar 3,7% sangat setuju dan 20,4% setuju pernah berfikir untuk pindah kerja ke tempat lain. Apabila kondisi lingkungan dan suasana kerja tidak baik dapat berdampak pada produktivitas kerja tenaga kesehatan.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit Islam yang menggunakan pelayanan kesehatan yang berlandaskan syariah. Pelayanan syariah adalah pelayanan medis ataupun pelayanan keperawatan yang didalamnya terdapat ajaran Islami dan juga terdapat pembelajaran tentang pengamalan akhlak. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSI Sultan Agung Semarang pada tanggal 18 Agustus 2020 dari 50 orang perawat mulai dari ruang Baitun Nisa 1 s.d Baitul Izzah 2 menyatakan bahwa pelayanan syariah sudah baik namun untuk pemasangan

EKG sesuai gender pasien menunjukkan angka 8,3% perawat jarang melakukannya. Kemudian untuk mandatory training fiqih pasien sebesar 4,1% perawat jarang melakukannya, dan yang terakhir pakaian menutup aurat atau jilbab untuk ibu menyusui sebesar 6,1% jarang melakukannya.

Berdasarkan hasil studi tersebut peneliti ingin mengetahui “Adakah hubungan antara suasana kerja perawat dengan pelayanan syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”

### **C. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah:

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan suasana kerja perawat dengan pelayanan syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a) Mendeskripsikan suasana kerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- b) Mendeskripsikan pelayanan syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- c) Mengetahui hubungan suasana kerja perawat dengan pelayanan syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian ini dapat membantu semua tenaga keperawatan dalam meningkatkan suasana kerja dan pelayanan dalam bekerja.

2. Bagi institusi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat membantu memperbaiki suasana kerja perawat dan meningkatkan pelayanan syariah di rumah sakit.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan syariah yang berpengaruh bagi kepuasan pelanggan.

