

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ketika pada diri seseorang mengalami gangguan kesehatan. Salah satu institusi yang memberi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Di dalam rumah sakit terdapat berbagai tenaga medis yang professional yaitu dokter dan perawat. Tugas keduanya yaitu berusaha untuk menyembuhkan pasien yang berobat ke rumah sakit. Dokter maupun perawat yang berada di rumah sakit sudah memperoleh sertifikasi atau izin untuk bekerja sehingga kemungkinan kesalahan yang ditimbulkan dari tenaga kesehatan itu sangat kecil.

Apabila seseorang mengalami sakit, hal yang terlintas di benaknya adalah ingin sembuh dari sakit yang dideritanya. Ketika sakit sudah cukup parah, maka banyak orang beranggapan rumah sakit adalah harapan yang mampu mengurangi rasa sakit atau bahkan menghilangkan rasa sakit itu sendiri.

Banyak rumah sakit yang berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, dalam hal ini pasien. Mulai dari segi peralatan medis dan fasilitas-fasilitas yang terdapat di Rumah sakit hingga dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di rumah sakit. Hal tersebut dilakukan dalam rangka menunjang pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien yang berobat.

Adapun bentuk dari pelayanan rumah sakit yang di kemukakan Irawati (dalam Puspita, 2009) yaitu pelayanan medis dimana pelayanan tersebut dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun dokter spesialis. Salah satu, bentuk pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan dimana tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat sesuai aturan keperawatan, selain itu juga ada pelayanan penunjang lainnya yang diberikan kepada pasien antara lain: pelayanan gizi, laboratorium, farmasi, rehabilitasi medik dan lain-lain.

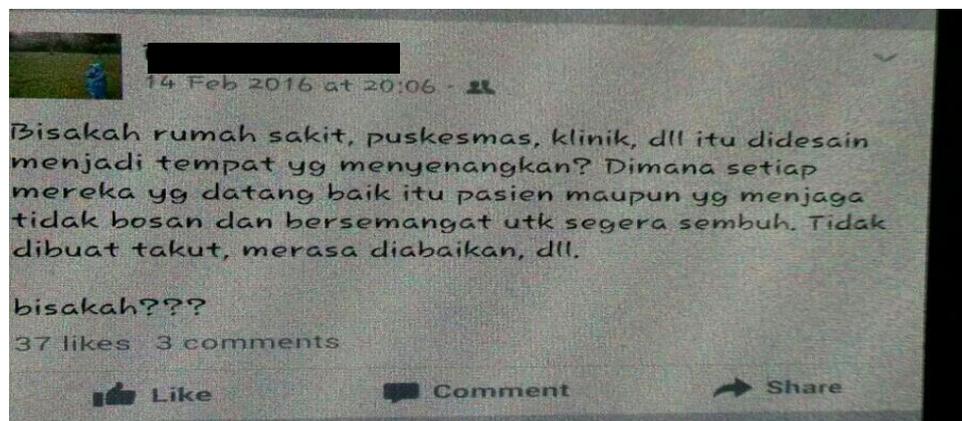
Kesembuhan yang didapatkan pasien tidak hanya diperoleh dari fasilitas-fasilitas yang terdapat di rumah sakit, seperti obat-obatan, alat-alat kesehatan yang canggih namun juga bias didapatkan di rumah sakit melalui pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh tenaga medis yang berada di rumah sakit. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi: penanganan terhadap pasien secara cepat, tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya, serta bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga medis. Penerapan 3S yaitu salam, senyum, dan sapa juga harus dilakukan ketika dalam memberikan layanan kepada setiap pasien yang datang ke rumah sakit.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti melalui wawancara singkat terhadap 15 pasien yang peneliti lakukan di salah satu Rumah Sakit di Surabaya, ada 7 orang pasien maupun keluarga pasien mengeluhkan masalah yang hamper sama, diantaranya kurangnya wajah yang bersahabat, kurang tanggap dalam melayani pasien, kurang peduli terhadap pasien pada saat pasien menyalakan bel untuk memanggil perawat, dan kurang menjaga kebersihan.

Data mengenai buruknya kualitas pelayanan kesehatan juga dikemukakan keluarga pasien yang diumngkap di salah salah sosial media, dimana pasien merasa tidak puas terkait dengan pelayanan kesehatan. Pasien merasa terabaikan dengan pelayanan yang diberikan.

Berikut isi curhatan pasien yang memposting tulisannya di salah satu media sosial:

**Gambar 1.1 Data Buruknya Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**



Data tersebut diperkuat dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Puspita, (2009) yang meneliti hubungan persepsi pasien dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 dan 12 Pebruari 2008, diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Aceh Tamiang yang kurang baik seperti keterlambatan dalam menangani pasien, ketidakjelasan mengenai tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan dugaan pasien ataupun keluarga pasien terhadap kesalahan tindakan medis yang dilakukan oleh petugas RSUD Kabupaten Aceh Tamiang semakin tidak baik (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6886/1/10E00521.pdf> ).

Hal tersebut menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kesehatan di rumah sakit. Buruknya kualitas pelayanan rumah sakit salah satunya karena karyawan tidak menjalankan *SOP (Standard Operating Procedures)* rumah sakit serta kurangnya kemampuan *softskill*. Karyawan yang menunjukkan kinerja yang buruk menganggap bekerja hanya menggugurkan kewajibannya sebagai pekerja medis, dan mencari kepuasan kebutuhan dasar. Pernyataan tersebut didukung oleh Smith dan Wakeley (dalam Alrisna, 2012) yang menyatakan bahwa seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan dari pada keadaan sekarang.

Di Rumah Sakit ataupun instansi kesehatan yang lain, meskipun banyak karyawan yang menunjukkan kualitas pelayanan buruk, namun masih ada karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, sehingga dalam segala tindakan sesuai dengan *SOP (Standard Operating Procedures)*.

Berdasarkan uraian tentang pelayanan kesehatan yang dijabarkan diatas terkait kualitas pelayanan yang buruk maupun yang baik dari karyawan kesehatan, dapat ditarik beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut adalah kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, dan reward (Wolkins, dalam Mansyur 2008). Faktor lain yang menyebutkan tentang kualitas pelayanan yaitu faktor pendidikan, faktor pengalaman, faktor kompensasi, dan faktor lingkungan. (Efendi, dalam Soputan, 2015).

Penelitian-penelitian yang mengkaitkan variabel diatas dengan kualitas pelayanan sudah banyak dijumpai. Namun penelitian yang mengkaitkan Religiusitas dengan kinerja dan kualitas pelayanan masih sangat jarang. Peneliti tertarik dengan tema ini dilatar belakangi fenomena yang terjadi saat ini banyak institusi/lembaga atau yayasan yang mengedepankan penguatan nilai-nilai keagamaan kepada karyawannya. Tidak hanya yayasan yang di bawah naungan islam, tetapi yayasan-yayasan yang bukan dari Islam juga banyak mengedepankan nilai-nilai keagamaan, agar berdampak positif terhadap perilaku karyawan dalam bekerja. Salah satu bentuk penguatan nilai-nilai keagamaan yaitu dengan mengadakan pengajian tiap hari tertentu yang dimaksudkan untuk memperkuat nilai-nilai keagamaan dalam diri karyawan. Penguatan nilai-nilai keagamaan yang dimaksud adalah religiusitas. Sebagaimana dikatakan Konz & Ryan (dalam Sulisty, 2011) bahwa aspek penting penerapan perubahan organisasi adalah nilai-nilai religiusitas yang dimiliki karyawan, kebutuhan karyawan dalam bekerja, etos kerja serta *outcome organisasi*.

Penanaman nilai keagamaan dimaksudkan agar nilai-nilai tersebut terinternalisasi pada diri karyawan. Apabila nilai-nilai keagamaan sudah tertanam dalam diri karyawan (internalisasi) akan menjadi pengendali dan penuntun perilaku, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan kerja. Seseorang yang sudah menginternalisasi nilai-nilai keagamaan selain menjadi pengendali dalam berperilaku juga menambah tingkat religiusitas pribadi itu sendiri.

Religiusitas sendiri mempunyai pengertian sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Dister (dalam Subandi, 2009) mengemukakan religiusitas sebagai keberagamaan karena adanya penghayatan atau internalisasi pada diri seseorang. Jalaluddin (dalam Angga, 2012) menambahkan bawasannya religiusitas merupakan suatu keadaan dimana pada diri seseorang yang mendorongnya untuk bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatan tingkat beragamaan. Pendapat-pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan tentang pengertian religiusitas adalah tingkat keimanan seseorang kepada agama yang dianut dan dapat diinternalisasi ke dalam setiap perilaku.

Seseorang yang di dalam dirinya menginternalisasikan agama yang tinggi maka akan membentuk kualitas religiusitas, sehingga seseorang yang sudah tinggi tingkat religiusitasnya akan membentuk nilai (*value*) dan akan menuntun setiap akhlaqnya. Teori ini didukung oleh Gilbert (dalam Shukri, 2012) yang mengatakan salah satu elemen penting membantu membentuk *value* seseorang adalah agama.

Pentingnya nilai (*Value*) dalam konteks kerja akan berpengaruh terhadap kebutuhan akan berprestasi, artinya semakin tinggi nilai (*value*) yang diterapkan karyawan dalam suatu pekerjaan maka akan semakin tinggi pula kebutuhan akan berprestasi (Simmons dalam Subandi, 2009).

Barbash (dalam Shukri, 2012) menyebutkan dalam agama Islam, etika bekerja yaitu seperangkat nilai-nilai atau system keyakinan yang diatur berasal dari Al-Quran dan Sunnah mengenai pekerjaan anjurkan untuk bekerja keras. Kamal (dalam Meiyanto, 2012) menyebutkan atribut dari etika kerja Islam

diantaranya: karyawan harus melaksanakan pekerjaan mereka yang menjadi kewajiban dengan tujuan untuk mencari ridha Allah, karyawan- karyawan menjaga hubungan baik kepada sesama setiap perbedaan ras, warna kulit, bahasa dan budaya.

Bekerja dalam konteks islam juga dijelaskan dalam hukum islam sesuai pernyataan Halim (dalam Othman, 2001) menyebutkan bawasannya nilai kerja dalam Islam didasarkan pada landasan nilai-nilai dasar yang terkandung dalam Tauhid atau ke Esaan Tuhan atau hukum Islam. Isi di dalamnya mengatur Akhlaq ( perilaku moral dan etika dalam Islam) perilaku di semua aspek kehidupan umat Islam. Agama Islam melihat bekerja sebagai kegiatan mulia yang bertujuan tidak hanya untuk memperkaya individu tetapi juga untuk mencapai kesejahteraan bangsa dan masyarakat.

Seseorang yang telah mengamalkan nilai kerja yang sesuai dengan agama Islam maka akan melakukan pekerjaan dengan tulus ikhlas mendapat ridha dari Allah SWT. Anjuran untuk bekerja secara ikhlas di jalan Allah juga dianjurkan dalam agama Islam agar setiap pekerjaan mendapat keberkahan sebagai mana di jelaskan dalam .Al-Quran Surat Ash-Shaaffat: 40-43:

*"Illaa 'ibaada allaahi almukhlashiina..ulaa-ika lahum rizqun ma'luumun..., fawaakihu wahum mukramuuna, fii jannaati alnna'iimi*

Artinya: “Tetapi hamba-hamba Allah yang dibersihkan (bekerja dengan ikhlas). Mereka itu memperoleh rezki yang tertentu, yaitu buah-buahan. Dan mereka adalah orang-orang yang dimuliakan, di dalam syurga-syurga yang penuh kenikmatan”.

Agama selain memerintahkan untuk setiap pekerjaan yang dijalankan dengan tulus ikhlas juga harus diimbangi dengan kerja keras. Artinya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan cermat tanpa menunda-nunda pekerjaan, dan mengerjakan pekerjaan yang lainnya merupakan salah satu anjuran agama Islam. Pendapat tersebut di dukung Yousef (dalam Othman, 2001) menjelaskan penekanan yang sama terhadap kemalasan dan buang-buang waktu, karena dalam Islam melarang umatnya untuk tidak melakukan pekerjaan yang dapat membuang-buang waktu.

Anjuran untuk berusaha keras untuk mencapai sebuah hasil juga tercantum dalam Al-Quran surat Al-An'am ayat 135:

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۖ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ ۗ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ

Katakanlah: "Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, sesungguhnya akupun berbuat (pula). Kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.

Uraian pendapat di atas dapat dijadikan landasan berfikir sesuai yang dikemukakan Weber (dalam Saerozi, 2012) yaitu apabila nilai agama dijadikan pedoman dalam melakukan pekerjaan maka kerja tidak hanya sebatas mencari gaji dan kepuasan dari hasil kerja itu sendiri, melainkan bekerja sebuah panggilan. Artinya jika pendapat Weber dikaitkan dengan nilai islam bawasannya di dalam agama islam seseorang yang melakukan pekerjaan dengan hati yang tulus ikhlas akan mendapatkan ridha dari Allah SWT. maka seseorang tersebut akan memaknai setiap pekerjaan yang dilakukannya.

Seorang karyawan kesehatan yang telah menginternalisasikan nilai-nilai agama akan mampu bekerja keras sesuai dengan syariat islam, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan baik dan bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan *Standart Operational Prosedur (SOP)*. Hal ini dikaitkan dengan hadist yang diriwayatkan oleh Al Baihaqi tentang anjuran untuk bekerja keras dan antara amalan duniawi dengan amalan akhirat harusnya berjalan beriringan.

إِعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَأَنَّكَ تَعِيشُ أَبَدًا وَاعْمَلْ لِآخِرَتِكَ كَأَنَّكَ تَمُوتُ غَدًا رواه البيهقي

Artinya: “Bekerjalah untuk duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya dan bekerjalah untuk akhiratmu seolah-olah kamu akan mati besok pagi”. (HR. Al-Baihaqi)

Ayat Al-Quran lain yang menganjurkan tentang kerja keras atau giat yaitu QS Al-Insyirah ayat 7 yang menjelaskan untuk menyelesaikan pekerjaan apabila satu pekerjaan sudah terselesaikan dengan baik.

Ayat Al-Insyirah ayat 7 adalah sebagai berikut: “*Fa idzaa faraghta faanshab*”

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,.

Berdasarkan latar belakang di atas maka Rumusan Masalah yang ingin diteliti adalah:

Apakah ada hubungan antara Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah di Surabaya?

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara religiusitas dengan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di Surabaya.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat dari penelitian ini adalah memperkaya khasana ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang organisasi. Memberikan gambaran kepada institusi/ lembaga atau yayasan agar berdampak pada kinerja pada karyawannya.

### **2. Manfaat Praktis**

- 1) Manfaat dari penelitian ini adalah memberi pengetahuan kepada para karyawan kesehatan mengenai religiusitas dalam pelayanan, dan faktor-faktor yang menyebabkan religiusitas dalam pelayanan pada karyawan kesehatan, sehingga nantinya dapat menerapkan religiusitas dalam pelayanan di tempat bekerja.
- 2) Memberikan gambaran kepada pengelola Rumah Sakit atau penyedia jasa yang lain tentang pentingnya religiusitas di tempat kerja agar karyawan bisa memberikan kualitas pelayanan prima sesuai dengan syariat islam.