

## PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN SYARIAH

Arif Rahman<sup>1</sup>, Ariani Fatmawati<sup>2</sup>, Perla Yualita<sup>3</sup><sup>1</sup>) Rumah Sakit Al-Islam Bandung<sup>2,3</sup>) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Bandung  
rianiners@gmail.com

## ABSTRAK

Implementasi syariah harus dilaksanakan di semua bidang kehidupan, tidak terkecuali di bidang pelayanan keperawatan. Perawat harus menjadikan pelaksanaan keperawatan syariah sebagai sebuah bentuk ibadah sehingga pasien mendapatkan manfaat dari pelayanan syariah yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan syariah di ruang rawat inap Rumah Sakit Al-Islam Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 102 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan dan terbagi ke dalam dua subvariabel yaitu persepsi pasien terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah dan persepsi pasien terhadap perilaku Islami. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (54%) memiliki persepsi yang baik terhadap pelaksanaan pelayanan syariah. Begitu juga persepsi pasien terhadap perilaku Islami perawat, lebih dari setengah pasien menilai baik (54%). Dengan persepsi pasien yang baik diharapkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan semakin meningkat. Disarankan kepada manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan supervisi terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah dan mendorong agar perawat melakukannya sebagai bagian dari ibadah.

**Kata kunci :** pelayanan keperawatan syariah, persepsi pasien, rumah sakit syariah

**Abstract**

*The implementation of sharia must be cover in all aspect of human life, include nursing services. Nurses have to do the implement of sharia nursing service as worship that patient can get the benefits. The study aimed of this study were to find out the patient's perception of sharia nursing services in the inpatient room at Rumah Sakit Al-Islam Bandung. This study was a descriptive quantitative. One hundred and two respondents drawn using a purposive sampling technique. The data was collected using a questionnaire with 26 questions and divided into two sub variables consist of patient perceptions to the implementation of sharia nursing services and patient perceptions of Islamic behaviour. The results of this study showed that more than half of the respondents (54%) had a right perception for both subvariables patient perceptions to the implementation of sharia nursing services and patient perceptions of Islamic behavior. Based on the result, a good patient's perception were expected to increase patient satisfaction on nursing services. The recommendation of this study is the hospital management should continue the supervision to the implementation of sharia nursing services and encourage the nurses to do it as part of worship.*

**Keywords:** patient perceptions, sharia hospitals, sharia nursing services

## PENDAHULUAN

Islam merupakan agama rahmat bagi seluruh alam sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Anbiya ayat 107 yang bunyinya, “Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”. Agar dapat dirasakan oleh semua manusia maka syariat Islam harus diimplementasikan dalam berbagai sisi kehidupan. Implementasi syariat Islam tidak boleh terbatas hanya pada kegiatan ibadah mahdhoh namun harus juga tertanam dalam setiap aktivitas manusia. Syariat Islam harus diterapkan pada bidang sosial, politik, ekonomi dan lain-lain termasuk pelayanan kesehatan yang di dalamnya mencakup pelayanan rumah sakit. “Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui (QS. Al-Jatsiyah: 18).

Kebutuhan umat Islam terhadap pelayanan rumah sakit yang Islami semakin meningkat (Muh Abdurrouf & Rosalia, 2015). Hal ini mendorong organisasi-organisasi kemasyarakatan Islam mendirikan rumah sakit Islam di Indonesia. Dengan label Islam, rumah sakit Islam diharapkan dapat menerapkan pelayanan kesehatan yang Islami dengan segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam (Sulistiadi & Rahayu, 2016).

Pelayanan keperawatan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perawat sebagai tenaga profesional. Dalam melakukan pelayanannya harus berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan (UU no. 38/2014 tentang Keperawatan). Pelayanan keperawatan merupakan salah satu pelayanan yang esensial di rumah sakit. Dengan jumlah sumber daya manusia dan lamanya waktu interaksi dengan pasien menjadikan pelayanan keperawatan dapat

mewarnai karakter pelayanan di rumah sakit.

Dalam memberikan pelayanan seorang perawat dituntut untuk menjalankan sesuai dengan standar keperawatan dan sebagai perawat muslim dituntut untuk melaksanakan pelayanan keperawatan sebagai pelaksanaan dari nilai-nilai ibadah. Menurut Mahfud seperti yang dikutip Sunawi (2012) menyatakan bahwa pelayanan yang Islami mewujudkan tata laksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi, dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari ibadah.

Berdasarkan Buku Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia MUI (2016) maka pelayanan keperawatan Syariah mengacu kepada *Maqosid Syariah*. *Maqosid Syariah* yang diterapkan di dalam keperawatan yaitu : 1. Penjagaan agama (*hifzh al-din*), 2. Penjagaan jiwa (*hifzh al-nafs*), 3. Penjagaan akal (*hifzh al-'aql*), 4. Penjagaan keturunan (*hifzh al-nasl*), sementara untuk penjagaan harta (*hifzh al-maal*) lebih kepada pelayanan akuntansi dan keuangan.

Sebagai pedoman dalam penerapannya di keperawatan, Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) menetapkan standar pelayanan minimal yang harus dilakukan rumah sakit Islam. Ruang lingkup dari standar pelayanan minimal mengatur hal-hal yang menyangkut penjagaan akidah pasien selama sakit, kemudahan beribadah bagi pasien, penjagaan hijab pasien, penjagaan ikhtilat pasien serta kewajiban rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam membimbing, mendidik dan mengajak pasien melaksanakan ibadah selama dirawat (MUKISI, 2017).

Penelitian tentang pelayanan keperawatan syariah pernah diteliti oleh (Abdurrouf et al., 2013). Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan keperawatan syariah dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menyatakan

adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan syariah dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,000 ( $p$  value  $<0,05$ ) dan keeratan hubungan yaitu sedang (0,416) serta arah hubungannya positif. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan hanya mengukur tindakan-tindakan yang dilakukan perawat dan tidak memasukan unsur sikap perawat. Penelitian Hafid (2016) tentang pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa penerapan syariat Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien pengaruhnya sangat kuat.

Rumah Sakit Al-Islam (RSAI) sebagai salah satu rumah sakit Islam telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam pengelolaan dan pelayanan rumah sakit dengan visi menjadi rumah sakit yang unggul, terpercaya dan islami dalam pelayanan dan pendidikan. Misi yang pertama yaitu melaksanakan dan menerapkan nilai-nilai Islam ke dalam seluruh aspek pelayanan dan pengelolaan rumah sakit.

Secara demografi kunjungan pasien muslim di RSAI sekira 98,8% selama periode Januari sampai dengan Juni 2018 (SIM RSAI, 2018) sementara penerapan syariat Islam dalam pelayanan di RSAI Bandung semakin intensif dilakukan sejak tahun 2007. Penerapan pelayanan keperawatan syariah di RSAI berfokus kepada pasien yang dipandang secara holistik. Pasien tidak hanya dilihat sebagai orang sakit, namun dipandang sebagai seorang manusia yang memiliki dimensi fisik, jiwa dan ruh. Secara fisik, pasien diharapkan mendapat pelayanan profesional yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam. Dalam hal pemenuhan kebutuhan jiwa pasien, pelayanan keperawatan memiliki atribut sikap 4SGRT (Senyum, Salam, Sapa, Gesit, Responsif dan Terima Kasih) yang harus muncul dari dalam jiwa perawat (Setiapriagung, 2015).

Pelaksanaan standar pelayanan minimal dan indikator mutu wajib rumah sakit syariah

telah dilaksanakan di RSAI. Berdasarkan data bidang keperawatan rumah sakit Al-Islam Bandung selama periode Januari-September 2018, pelaksanaan pembacaan bismillah sebesar 93,98%, pemasangan EKG sesuai jenis kelamin sebesar 100%, pemberian hijab untuk pasien muslimah sebesar 99,21%, pemasangan kateter urin sesuai jenis kelamin sebesar 100%, bimbingan sakaratul maut sebesar 97,48% dan mengingatkan shalat sebesar 88,32%. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa hanya sebagian pelaksanaan indikator syariah yang mencapai 100%.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan syariah di ruang rawat inap RSAI Bandung. Manfaat penelitian bagi rumah sakit menjadi acuan dalam membuat standar operasional pelayanan keperawatan dan bagi perawat menjadikan pelayanan keperawatan sebagai bagian dari ibadah.

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 102 pasien. Kriteria inklusi pasien berusia lebih dari 18 tahun, kondisi stabil dengan kesadaran penuh dan haemodinamik yang baik, sudah menjalani rawat inap minimal tiga hari, beragama Islam dan pernah/sedang terpasang kateter urin dan atau pernah dilakukan pemasangan EKG. Tempat penelitian dilakukan di RSI Al-Islam Bandung pada bulan Januari 2019.

Instrumen yang digunakan untuk menggali persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan syariah menggunakan Instrumen Akreditasi Rumah Sakit Syariah yang diterbitkan oleh Majelis Syuro Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) tahun 2017. Penilaian instrumen ini menggunakan skala likert yang terdiri dari 26 pertanyaan, 19 pertanyaan tentang aspek persepsi pasien terhadap pelaksanaan

pelayanan keperawatan syariah dan 7 pertanyaan mengenai aspek persepsi pasien terhadap perilaku Islami. Instrumen aspek persepsi pasien terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan memiliki nilai uji validitas 0,410-0,808 dan nilai uji reliabilitas 0,751. Sementara untuk instrumen persepsi pasien terhadap perilaku islami memiliki nilai uji validitas 0,615-0,954 dan nilai uji reliabilitas 0,803.

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan syariah. Data dikelompokkan berdasarkan frekuensi dan persentase.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Yang Dirawat Inap di RSAI Bandung (n=102)**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Usia</b>		
≤ 60	77	75,5
> 60	25	24,5
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	63	61,8
Perempuan	39	39,2
<b>Pendidikan</b>		
SD	13	12,7
SMP	11	10,8
SMA	50	49,0
PT	28	27,5

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hampir seluruh responden berusia < 60 tahun (75,5%) dengan jenis kelamin lebih dari setengahnya adalah laki-laki (61,8%). Berdasarkan tingkat Pendidikan, hampir setengahnya berpendidikan SMA (49%). Seluruh responden yang dikaji beragama Islam (100%).

**Tabel 2. Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Keperawatan Syariah dan Persepsi Pasien terhadap Perilaku Islami di RSAI Bandung (n =102)**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<b>Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan syariah</b>		
Baik	55	54,0
Kurang Baik	47	46,0
<b>Persepsi pasien terhadap perilaku Islami</b>		
Baik	55	54,0
Kurang Baik	47	46,0

Dari tabel 2 dapat dilihat persepsi pasien terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah dan persepsi pasien terhadap perilaku islami lebih dari setengahnya (54%) dinilai baik dan kurang dari setengahnya dinilai kurang baik (46%).

## PEMBAHASAN

### 1. Persepsi Pasien terhadap Pelaksanaan Pelayanan Keperawatan Syariah

“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.”(QS. Al-Jatsiyah: 18).

Pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah merupakan bentuk pelaksanaan perintah Allah SWT yang memerintahkan agar manusia mengikuti aturan-Nya. Pelaksanaan syariat Islam harus memasuki semua dimensi kehidupan. Tidak terkecuali pelayanan kesehatan dan dalam hal ini pelayanan

keperawatan.

Pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat harus pula dilandaskan pada pelayanan dengan prinsip melaksanakan syariah. Keperawatan syariah adalah pelayanan keperawatan sebagai bentuk ibadah berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits untuk mencari Ridho Allah SWT (Sudalhar, 2011). Al-Quran dan Hadits merupakan sumber syariah yang harus dijalankan oleh manusia dalam menentukan jalan yang harus dilalui dalam kehidupan. Pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah merupakan perwujudan dari tatalaksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antar rumah sakit dan pribadi perawatnya (Sunawi, 2012).

Penerapan prinsip-prinsip syariah di RSAI Bandung sudah diterapkan berdasarkan indikator mutu wajib dan standar pelayanan minimal syariah yang dikeluarkan oleh Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) terdiri atas pelaksanaan pengkajian spiritual, pemasangan hijab bagi pasien, pencegahan ikhtilat/khalwat, tindakan dilakukan sesuai gender, membaca bismillah dan do'a, pemberian leaflet atau buku islami, pencegahan infeksi, *mandatory training* yang berisi tentang membimbing thaharoh dan shalat.

Terdapat jawaban responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah kurang (12%). Indikator mutu wajib syariah yaitu pemasangan EKG sesuai gender dinilai oleh sebagian kecil responden kurang (1%). Berdasarkan Indikator mutu wajib pemasangan EKG dan pemasangan kateter harus dilaksanakan 100% sesuai gender. Hal ini perlu dilihat lebih mendalam tentang kondisi yang terjadi pada saat pelaksanaan pemasangan, apakah ada kondisi darurat sehingga membolehkan

hal yang tadinya tidak boleh dilakukan secara hukum fiqh (Mawardi, 2010).

Pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah di RSAI adalah sebagian responden menyatakan sudah baik sebanyak 54% dan kurang baik sebanyak 46%. Pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit Islam (Abdurrouf & Rosalia, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafid (2016) yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Ibnu Sina Makassar" mengatakan bahwa pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan.

## 2. Persepsi Pasien terhadap Perilaku Islami

Menurut hadits yang diriwayatkan oleh Thabrani bahwa "sebaik-baiknya manusia adalah yang paling baik akhlaqnya". Akhlaq yang harus dimiliki perawat perawat muslim adalah tulus ikhlas, ramah dan bermuka manis, penyantun, tenang, hati-hati dan tidak tergesa-gesa, sabar dan tidak lekas marah, bersih lahir bathin, cermat dan teliti, memegang teguh rahasia, memiliki disiplin dan etos kerja yang tinggi (Sudalhar, 2011).

Dengan kata lain, pelayanan Islami dalam bidang medis itu terletak pada sikap dan tingkah laku para petugasnya. Adapun prosedur dan teknik tindakan medis tetap mengikuti prosedur dan teknik tindakan yang telah dibakukan dalam ilmu kesehatan dan kedokteran (Sunawi, 2012).

Menurut Setiapiargung (2015) pelayanan di rumah sakit syariah harus memandang pasien secara holistik. Pasien dipandang sebagai manusia secara utuh yang memiliki dimensi fisik, jiwa dan ruh.

Untuk memenuhi kebutuhan jiwa pasien RSAI menggunakan pendekatan atribut sikap Senyum, Salam, Sapa, Sopan santun, Gesit, Responsif dan Terima kasih (4 SGRT) yang berasal dari hati.

Perilaku Islami yang diterapkan oleh perawat RSAI Bandung dinilai oleh lebih dari setengah responden baik (54%). Berdasarkan indikator penilaian persepsi pasien terhadap perilaku islami lebih dari setengah responden memiliki persepsi yang sangat baik (59%) dan sebagian kecil (1%) memiliki persepsi kurang baik.

Penilaian yang baik dari responden tidak terlepas dari pembinaan karyawan yang dilakukan selama ini oleh RSAI Bandung. Pembinaan Akhlak dalam bentuk mentoring kelompok maupun klasikal dilakukan hampir setiap minggu dan penilaian yang dilakukan supervisor unit terhadap tampilan kerja yang akan berdampak terhadap reward dan punishment setiap bulan. Selain itu adanya keteladanan yang baik dari pimpinan RSAI Bandung menguatkan pembinaan yang dilakukan selama ini.

Perilaku yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien apalagi dilakukan dengan memasukkan nilai-nilai yang berlandaskan ajaran Islam. Sinergi yang baik antara perilaku *caring* perawat dengan akhlak Islam dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan (Abdurrouf & Rosalia, 2015).

## SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah dipersepsikan baik oleh 54% responden dan kurang baik 46%. Sementara dari rata-rata jawaban responden terhadap indikator persepsi pasien terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan syariah yaitu sangat baik dan baik. Perilaku Islami dipersepsikan baik. Dengan rata-

rata jawaban responden terhadap indikator persepsi pasien terhadap perilaku Islami sangat baik, baik, dan kurang baik. Saran bagi rumah sakit meningkatkan supervisi dalam pelaksanaan standar prosedur operasional yang berlandaskan syariah. Bagi perawat meningkatkan amaliyah ibadahnya dalam melayani pasien-pasien dengan cara menjaga pelaksanaan indikator mutu wajib syariah dan pelayanan minimal syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M., Nursalam, & Purwaningsih. (2013). Model Caring Islami Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal NERS*, 8(1), 153–164.
- Abdurrouf, M., & Rosalia, C. (2015). Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Proceeding Unissula Nursing Conference*, 24–31.
- Hafid, H. P. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Ibnu Sina Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Mawardi. (2010). *Fiqh Minoritas: Fiqh Al-Aqalliyaaat dan Evolusi Maqasid al-Syari'ah dari Konsep ke Pendekatan*. KiS Printing Cemerlang.
- MUI, D. (2016). *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah*.
- MUKISI. (2017). *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah Dan Indikator Mutu Wajib Syariah*. MUKISI.
- Setiapriagung, D. (2015). *Rumah Sakit Syariah: Pengalaman Implementasi di RS Al-Islam Bandung*.
- Sudalhar. (2011). *Keperawatan Islami*. CV. Duta Ilmu Indonesia.
- Sulistiadi, W., & Rahayu, S. (2016). Potensi Penerapan Maqasid Syariah dalam Rumah Sakit Syariah di Indonesia. *Batusangkar*

*International Conference*, 683–690.  
Sunawi. (2012). *Konsep Pelayanan Kesehatan  
Islami Di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi Di*

*Rumah Sakit Islam Surakarta*. Universitas  
Muhammadiyah Surakarta.

