

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya penerapan nilai-nilai syariah hidupnya semakin meningkat. Hal tersebut tidak hanya terjadi di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia. Pertumbuhan populasi muslim di dunia adalah sebesar 32% pada tahun 2015 sampai dengan 2060 (Hackett and Lipka, 2018). Situs BBC menyebutkan bahwa Islam adalah agama yang paling cepat pertumbuhannya di dunia, dimana pada tahun 2050, akan ada 1 orang muslim dari setiap 50 orang penduduk (BBC, 2017). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian demografi dari Pew Research Center (2015), bahwa jumlah Muslim di dunia akan mendekati jumlah *Christians* (“The Future of World Religions: Population Growth Projections, 2010-2050,” 2015). Selain pertumbuhan populasi, kecenderungan untuk menyediakan layanan halal bagi masyarakat muslim juga meningkat. Sektor wisata halal telah digalakkan baik di negara muslim maupun non muslim dengan terjadinya peningkatan jumlah wisatawan muslim dari waktu

ke waktu (E. D. Satriana and Faridah, 2018), yang menunjukkan meningkatnya kesadaran muslim untuk memilih wisata halal yang sesuai dengan nilai-nilai dalam agamanya (E. Satriana and Faridah, 2018).

Di Indonesia, penerapan nilai syariah bisa ditemui dalam berbagai bidang. Di sektor keuangan berdasarkan data OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam Statistik Perbankan Syariah, pada bulan Desember 2019 terdapat total 2.949 Kantor Layanan Syariah dari Unit Usaha Syariah yang tersedia, dibandingkan dengan 2.567 Kantor Layanan Syariah di tahun 2016 (“Statistik Perbankan Syariah,” n.d.). Sedangkan pada sektor wisata halal, menurut situs resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, pada tahun 2019 Indonesia berhasil mendapatkan prestasi di tingkat internasional dengan diraihnya peringkat pertama sebagai destinasi wisata halal dunia versi GMTI (Global Muslim Travel Index) 2019, yang diumumkan oleh CrescentRating – Mastercard. Hal tersebut juga sejalan dengan pertumbuhan hotel syariah di Indonesia. Meskipun baru ada 5 hotel yang telah mendapatkan sertifikasi

syariah dari DSN MUI sampai bulan Februari 2020, namun jumlah hotel berlabel syariah di Indonesia sudah mencapai angka diatas 700 hotel (Nusantara, n.d.). Dalam bidang perumahsakitan, pada tahun 2015 Standar RS Syariah telah mulai dipublikasikan, dan pada tahun 2016 Dewan Syariah Nasional mengeluarkan fatwa tentang standar RS Syariah (Ismail et al., n.d.), yang merupakan standar syariah resmi pertama di dunia. Sampai saat ini, telah terdapat 22 (dua puluh dua) rumah sakit di Indonesia yang telah mendapatkan sertifikasi syariah dari DSN-MUI (“Senarai Perusahaan Bersertifikat – DSN-MUI,” n.d.).

Berbagai fenomena tersebut sejalan dengan perintah Allah SWT untuk mengikuti syariat didalam Al Quran surat Al Jatsiyah ayat 13:

عَلِّمُونَا نَحْنُ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَدْرُونَ

yang artinya: “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”.

Disamping itu dalam Al Quran surat Al Baqarah ayat 208 Allah SWT juga memerintahkan agar manusia masuk kedalam Islam secara keseluruhan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السَّلْمِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu turuti langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.”

Sejak tahun 2019, RSU Islam Klaten telah tersertifikasi sebagai RS Syariah oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI). Latar belakang dari penerapan standar syariah di RSU Islam Klaten adalah sebagai respon terhadap fenomena peningkatan kesadaran masyarakat untuk bersyariah di semua lini kehidupan, seperti kepedulian masyarakat tentang halal dan haram, peningkatan minat terhadap sekolah-sekolah yang menawarkan nilai keislaman, peningkatan pertumbuhan bank syariah, dan sebagainya. Sebagai rumah sakit sosial keagamaan yang didirikan oleh

Yayasan yang berbasis pada nilai-nilai keislaman, RSUD Islam Klaten merasa memiliki rasa tanggung jawab yang besar untuk menerapkan nilai-nilai syariah dalam pelayanan dengan memberikan jaminan kepada pasien muslim bahwa produk-produk yang diberikan adalah produk yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, seperti penyediaan makanan halal bagi pasien, jaminan kesucian linen, penyediaan obat yang tidak mengandung bahan-bahan yang diharamkan, sistem administrasi sesuai syariah, kemudahan beribadah selama di rumah sakit dan lain sebagainya. RSUD Islam Klaten juga telah mendapatkan predikat sebagai RS yang terakreditasi Paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit, yang merupakan salah satu syarat bagi sebuah rumah sakit yang ingin menerapkan standar RS Syariah dari DSN MUI.

Standar syariah yang diterapkan dalam pelayanan pasien setidaknya meliputi Indikator Wajib RS Syariah yang terdiri dari 3 (tiga) standar, Standar Pelayanan Minimal RS Syariah (SPM RS Syariah) yang terdiri dari 7 (tujuh) standar, Sistem Jaminan Halal, dan standar syariah fasilitas. Selain standar RS

Syariah DSN-MUI, standar syariah dalam pelayanan di RSU Islam Klaten juga diambil dari sumber internal berupa Keyakinan Dasar dan Nilai Dasar RSU Islam Klaten dengan motto pelayanan RAPI (ramah, amanah, professional, Islami).

Untuk dapat menerapkan nilai-nilai Syariah dengan baik dalam pelayanan, hal terpenting yang harus dibangun adalah sumber daya manusia yang bertindak sebagai petugas yang melayani pasien. Sebelum RSU Islam Klaten resmi mendapatkan sertifikasi sebagai RS Syariah, partisipasi karyawan dalam kegiatan pembinaan keagamaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan jenjang karir karyawan serta sistem *reward and punishment* yang lain. Setelah KPI Syariah diterapkan dan dihubungkan dengan sistem *reward and punishment*, terdapat tren peningkatan partisipasi karyawan dalam kegiatan pembinaan keagamaan yang dilakukan oleh rumah sakit dan peningkatan kompetensi syariah sebesar rata-rata 5,8%. Berdasarkan data yang didapatkan dari Divisi Kerohanian, terdapat persentase kenaikan partisipasi karyawan dalam kegiatan pengajian rutin

bulanan dari 95% pada tahun 2018 menjadi 96% pada tahun 2019 dan 98% pada tahun 2020. Untuk kategori penilaian kemampuan membaca Al Quran, berdasarkan perbandingan data antara awal tahun 2019 dan 2020, terdapat peningkatan jumlah karyawan yang memiliki nilai D/C menjadi C+ sebesar 3%, peningkatan dari nilai C menjadi B sebesar 8% dan peningkatan nilai dari C/C+ menjadi A sebesar 0,45%. Untuk kategori kemampuan melakukan *mandatory training* fiqih orang sakit, sebelum menerapkan standar syariah RS tidak mewajibkan kompetensi fiqih orang sakit bagi karyawan (kompetensi 0%), namun setelah penerapan standar maka pada awal tahun 2019 terdapat 92% karyawan yang dinyatakan kompeten dan meningkat menjadi 95% pada awal tahun 2020. *Mandatory training* fiqih orang sakit adalah pelatihan yang diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat memahami cara memberikan pelayanan syariah kepada pasien. Peningkatan partisipasi karyawan dalam kegiatan pembinaan keagamaan serta peningkatan kemampuan karyawan tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam

bekerja untuk beribadah, tidak semata-mata mengharapkan imbalan yang bersifat duniawi, tetapi terutama adalah untuk mencapai ridho Allah SWT, dan dengan demikian akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan laporan dari Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (Komite PMKP) RSUD Islam Klaten, pencapaian target dari sebagian Indikator Wajib Syariah dan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah DSN MUI di RSUD Klaten sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa indikator yang belum memenuhi target, dengan data capaian sebagaimana berikut:

1. Indikator Wajib Syariah (target 100%)
 - a. Pasien sakaratul maut yang terdampingi talqin tercapai 98%
 - b. Mengingat waktu sholat tercapai 93,94%
 - c. Pemasangan DC sesuai gender tercapai 100%
2. Standar Pelayanan Minimal Syariah (target 70%)
 - a. Membaca basmallah sebelum pemberian obat dan tindakan tercapai 100%

- b. Hijab untuk pasien tercapai 99,29%
- c. Mandatory training fiqih orang sakit tercapai 75,57%
- d. Pemberian buku doa kepada pasien tercapai 98,7%
- e. Pemasangan EKG sesuai gender tercapai 98,6%
- f. Pemakaian hijab ibu menyusui tercapai 100%
- g. Pemakaian hijab di kamar operasi tercapai 88,10%
- h. Penjadwalan operasi elektif tidak berbenturan dengan waktu sholat tercapai 98,81%

Disamping melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan standar syariah, RSUD Islam Klaten juga selalu melakukan survey kepuasan pasien setiap kali pasien pulang dari rawat inap. Berdasarkan survey kepuasan kepada pasien rawat inap di tahun 2020, tingkat kepuasan pasien rawat inap dari bulan Januari sampai dengan April 2020 rata-rata adalah 94,1% dari target minimal 80%. Artinya masih ada sekitar 5,9% pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan di RSUD Islam Klaten. Hal tersebut sejalan dengan masih adanya beberapa keluhan pelanggan yang berhasil diinventarisasi oleh Divisi Humas dan Pemasaran. Sampai bulan Maret tahun 2020

terdapat 11 keluhan, yaitu: ketidaktepatan waktu pelayanan (6 keluhan), keramahan petugas (1 keluhan), suara speaker yang tidak jelas (1 keluhan), pemberian informasi yang tidak memuaskan (1 keluhan), cara komunikasi petugas tidak memuaskan (2 keluhan).

Dari data laporan capaian kompetensi syariah karyawan, Indikator Wajib Syariah, Standar Pelayanan Minimal Syariah, survey kepuasan dan keluhan konsumen, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar syariah di RSUD Islam Klaten telah dilaksanakan, tetapi masih ditemukan adanya keluhan yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien. Maka mengingat standar syariah RS merupakan hal yang baru diintegrasikan dalam sistem manajemen dan pelayanan RSUD Islam Klaten, maka evaluasi pengaruh penerapan standar syariah terhadap karyawan maupun pasien perlu dilakukan. Peneliti tertarik untuk menggali bagaimana persepsi perawat tentang penerapan standar syariah rumah sakit, bagaimana implementasinya serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi perawat terhadap penerapan standar syariah di RSUD Islam Klaten?
2. Bagaimana kesesuaian penerapan pelayanan syariah kepada pasien RSUD Islam Klaten?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan syariah di RSUD Islam Klaten?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penerapan standar syariah kepada pasien dan perawat di ruang rawat inap RSUD Islam Klaten.

2. Tujuan Khusus Penelitian
 - a. Untuk mengetahui persepsi perawat terhadap penerapan standar syariah
 - b. Untuk mengetahui kesesuaian penerapan pelayanan syariah kepada pasien

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan pelayanan syariah
- d. Untuk mengetahui hubungan antara kesesuaian penerapan standar RS Syariah dan tingkat kepuasan pasien terhadap standar syariah
- e. Untuk mengetahui implementasi standar syariah yang paling berpengaruh kepada kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek teoritis (keilmuan)

Penelitian ini dapat menyediakan data dan informasi yang bisa digunakan sebagai rujukan untuk mengembangkan teori tentang pelayanan RS Syariah di kemudian hari.

2. Aspek praktis (guna laksana)

Memberikan informasi kepada RSU Islam Klaten mengenai kelebihan atau kekurangan penerapan standar RS Syariah ditinjau dari sisi perawat dan pasien rawat inap sebagai bahan masukan bagi manajemen RSU Islam

Klaten dalam melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan implementasi Standar RS Syariah RSU Islam Klaten.