

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permintaan akan layanan spiritual meningkat saat individu menghadapi keadaan yang menantang, seperti rawat inap, di mana pasien tidak hanya menanggung penyakit fisik tetapi juga berbagai tekanan psikologis dan spiritual, bervariasi dari ringan hingga berat, karena kondisi mereka. Di sinilah peran penting pelayanan bimbingan kerohanian Islam dirawat inap, layanan ini memberikan bimbingan dan arahan kepada pasien agar mereka dapat menjalani masa perawatan dengan penuh ketenangan dan keikhlasan, serta meningkatkan optimisme mereka untuk pemulihan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan di rumah sakit. Di negara-negara yang mau maju seperti Indonesia, ketidakpuasan pasien terhadap perawatan keperawatan merupakan hal yang umum. Rumah sakit menyadari masalah ini dan berupaya meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya bertujuan untuk memastikan kebahagiaan pasien. Memastikan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit merupakan tanggung jawab semua pemangku kepentingan yang terkait dengan rumah sakit. (Cahyono,2024).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021, Swedia menunjukkan tingkat kepuasan pasien tertinggi dengan indeks sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia sebesar 91,92%, Norwegia sebesar 90,75%, Amerika Serikat sebesar 89,33%, dan Denmark sebesar 89,29%.

Sebaliknya, tingkat kepuasan pasien terendah tercatat di Kenya sebesar 40,4% dan India sebesar 34,4%. Di kawasan Asia Tenggara, sekitar 35% pelanggan layanan kesehatan melaporkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, sementara 55% menyatakan ketidakpuasan. (Amalina et al., 2021; Shilvira et al., 2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2020 mengamanatkan kriteria pelayanan minimal kepuasan pasien harus lebih dari 95% (Kementerian Kesehatan RI). Data kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah baru mencapai 42,8% dan Sumatera Barat baru mencapai 44,4%. Hingga saat ini, masih ada sekitar 600.000 hingga 1 juta jiwa masyarakat Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian negara hingga Rp161 triliun (Selfanay, 2022 dkk. Jati, 2023). Berdasarkan hasil penilaian Kepuasan Pasien yang dilakukan oleh Komite Mutu RS Amal Sehat Wonogiri tahun 2023, tingkat kepuasan pasien sebesar 85%, masih di bawah standar Kementerian Kesehatan sebesar 95%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rawat Inap pada tanggal 15 April 2024, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bimbingan rohani Islam telah terlaksana dengan baik. Sepuluh pasien dan keluarga mereka diwawancarai pada tanggal 17 April 2023, dan 6 melaporkan kebahagiaan (60%), sementara 4 menyatakan sangat puas (40%) dengan layanan konseling spiritual Islam.

Seseorang yang menjalani perawatan di rumah sakit mungkin akan mengalami kecemasan, ketakutan, dan kekhawatiran terhadap penyakitnya yang tidak dapat disembuhkan. Lebih jauh lagi, ia akan mengalami

kegelisahan, yang mengakibatkan ketidaknyamanan. Di samping penyakit fisik yang dideritanya, ia juga akan mengalami kelemahan spiritual, yang mengakibatkan rasa tidak tenang. Lebih jauh lagi, pasien tersebut menunjukkan kelalaian dalam menjalankan ibadah, yang mengakibatkan kemerosotan nilai-nilai spiritual. Pasien sering kali menghadapi tantangan yang berkaitan dengan mobilitas dan pelaksanaan praktik keagamaan yang efektif. Akibatnya, ia mengalami tantangan dalam menjalankan ibadah, yang pada akhirnya menyebabkan pengabaian komitmen ini. Melaksanakan ibadah untuk orang sakit memberi mereka penghiburan sesuai dengan kemampuan mereka. Akan tetapi, para penderita tidak dapat memahami hal ini. Oleh karena itu, nasihat spiritual Islam sangat penting untuk menavigasi, mengarahkan, dan menasihati mereka menuju jalan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Nasihat spiritual Islam menawarkan dukungan spiritual bagi jiwa, memungkinkannya untuk selaras dengan petunjuk Allah. Dalam konteks ini, nasihat spiritual Islam yang ditawarkan kepada pasien berfungsi untuk menanamkan ketenangan selama sakit mereka. Penyediaan layanan nasihat spiritual Islam bagi pasien dapat meningkatkan pemberian layanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah respons emosional seorang individu, yang ditandai dengan kegembiraan atau kekecewaan, yang dihasilkan dari perbandingan hasil kinerja aktual suatu produk terhadap hasil kinerja yang diantisipasi. Kualitas layanan secara intrinsik terkait dengan kebahagiaan klien. Pasien

yang memperoleh perawatan berkualitas tinggi dari rumah sakit secara inheren akan menumbuhkan kebahagiaan pelanggan. (Baan, 2020).

Arifin, sebagaimana dikutip dalam Anis (2023), menjelaskan bahwa fenomena yang perlu diperhatikan adalah perkembangan layanan bimbingan spiritual Islam bagi pasien rawat inap. Penyakit fisik yang dialami pasien sering kali memengaruhi dimensi psikologis, sosial, dan bahkan spiritual mereka. Layanan bimbingan spiritual Islam memberikan pendekatan yang efektif bagi pasien, karena layanan ini membahas dimensi psikologis, sosial, dan spiritual mereka. Model layanan konsultasi spiritual Islam secara efektif membahas kebutuhan pasien tentang masalah yang dihadapi melalui sudut pandang agama. Layanan konsultasi spiritual yang disesuaikan untuk pasien di setiap rumah sakit sangat penting, karena setiap pasien memiliki gejala dan kekhawatiran yang beragam. Kehadiran bimbingan spiritual Islam dapat memfasilitasi penyembuhan pasien. Baik perawatan medis maupun penyediaan konsultasi mental dan spiritual sangat penting.

Dengan diperkenalkannya layanan konseling spiritual Islam di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, diharapkan dapat meningkatkan kebahagiaan pasien, meningkatkan mutu layanan, dan citra masyarakat. Kehadiran layanan bimbingan rohani Islam di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dapat menjadi suatu keuntungan yang signifikan dan suatu inovasi yang luar biasa apabila dikelola secara efektif dan ditingkatkan mutunya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menumbuhkan loyalitas dalam pemanfaatan layanan tersebut.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Hubungan Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*”. Penelitian diperlukan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan menggambarkan rumusan masalah sebagai berikut: Apakah Ada Hubungan Pelayanan Bimbingan Kerohanian dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menjelaskan Hubungan Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri
3. Menganalisis Hubungan Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan serta mengembangkan konsep tentang kepuasan pasien, konsep langkah-langkah rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta pelaksanaan bimbingan kerohanian Islam kepada pasien bagi tim kerohanian khususnya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu keperawatan.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Profesi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi profesi keperawatan dan tenaga kesehatan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kemampuan profesi.

2. Bagi Masyarakat atau Responden

Penelitian ini bertujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, pendidikan, dan lingkungan.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian dalam penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian sekarang ini adalah :

1. Penelitian yang dipublikasikan oleh Kholisin, 2013 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”. Studi kuantitatif ini meneliti bagaimana persepsi tentang kualitas layanan bimbingan spiritual Islam mempengaruhi kepuasan pasien. Studi ini berhipotesis bahwa kepuasan pasien berkorelasi positif dengan kualitas layanan konsultasi spiritual Islam. Pandangan yang lebih positif terhadap layanan konseling spiritual Islam berhubungan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Kepuasan pasien menurun dengan pandangan negatif terhadap layanan konsultasi spiritual Islam. Studi ini melibatkan pasien rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang menerima layanan spiritual Islam atau anggota keluarga mereka. Pengambilan sampel acak kluster digunakan untuk menentukan kelompok demografi. Penyelidikan ini menemukan: Menilai kualitas layanan bimbingan spiritual Islam meningkatkan kebahagiaan pasien. Karakteristik sikap dan kepatuhan digunakan dalam metode studi yang sebanding. Peneliti menggunakan purposive sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan cluster random sampling. Penelitian ini mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan peneliti menggunakan kuesioner. Peneliti menggunakan uji chi-square dan analisis deskriptif kualitatif.

2. Penelitian yang dipublikasikan oleh Fuad, pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”. Penelitian quasi eksperimen menggunakan teknik sampling. Sedangkan untuk probabilitas sampling digunakan simple random sampling. RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mengambil sampel sebanyak 100 pasien. Hasil penelitian Pelayanan Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh) berdasarkan koefisien R-Square. Dari sisi kepuasan pasien, penelitian ini sesuai dengan peneliti. Penelitian ini bersifat quasi eksperimen, namun peneliti menggunakan korelasi. Pelayanan Islam dan nasihat spiritual merupakan variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teknik sampling selektif, meskipun sampelnya acak. Uji Pearson dan Chi-Square dipilih dalam penelitian ini.
3. Penelitian yang dipublikasikan oleh Sumadi,dkk (2021) “Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta”. Penelitian ini menguji bagaimana kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan umum di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Pasien rawat jalan rumah sakit biasa merupakan target demografi penelitian ini. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dalam penyelidikan ini. Dengan menggunakan sampel acak dasar, 100 orang dipilih. Data dikumpulkan melalui survei,

wawancara, dan dokumentasi. Kepuasan pasien (Y) merupakan variabel dependen, sedangkan kualitas layanan (X1), harga (X2), dan fasilitas (X3) merupakan faktor independen. Pengolahan data dalam penelitian ini mencakup uji keabsahan, keandalan, dan pemenuhan prasyarat standar. Hipotesis diuji dengan menerapkan Analisis Regresi Linier Berganda, uji-t, uji-F (serempak), dan R^2 . Penelitian ini memanfaatkan faktor sikap dan kepatuhan sebagai variabel utama. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang meneliti pasien rawat inap, penelitian ini berfokus pada pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pun berbeda. Penelitian terdahulu menggunakan pengambilan sampel yang disengaja, sedangkan penelitian ini menggunakan pengambilan sampel acak. Instrumen penelitian ini terdiri dari kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan kuesioner. Uji hipotesis dilakukan dengan Analisis Regresi Linier Berganda, uji-t, uji-F, dan R^2 , berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan Chi-Square.

4. Penelitian yang dipublikasikan oleh Rahayu Winarti, tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Penerapan Asuhan Keperawatan Islami Spiritual Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan terhadap penerapan Asuhan Keperawatan Spiritual pada kelompok kontrol post-test adalah 76,93, sedangkan rata-rata post-test kelompok intervensi adalah 96,76. Dapat disimpulkan bahwa terdapat disparitas pada rata-rata tingkat kepuasan antara kelompok kontrol post-

test dan kelompok intervensi. Nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan penerapan asuhan spiritual terhadap kepuasan pasien. Penelitian dan peneliti memiliki kesamaan pada variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Serta Teknik pengambilan sample sama-sama menggunakan Teknik *non Probability Sampling*. Sedangkan Perbedaannya jenis penelitian ini adalah *quasy experiment* dengan rancangan yang digunakan adalah *pretest-posttest with control group design* sedangkan peneliti *korelasional*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penerapan asuhan keperawatan spiritual sebagai variabel independen, sedangkan pelayanan bimbingan kerohanian islam sebagai variabel peminatan.. Cara pengambian sample pada penelitian ini dengan metode *Consecutive Sampling*, peneliti dengan metode *purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabilitas yang diverifikasi menggunakan uji korelasi product moment dan alpha Cronbach. Peneliti menggunakan kuesioner dan uji Pearson dan Chi-Square untuk menganalisis data.

5. Penelitian yang dipublikasikan oleh Yahya Maha, pada 2021 dengan judul “ Hubungan Pelayanan Keperawatan Berprinsip Syariah Dengan Kepuasan Pasien yang diterapkan di RS PKU Muhammadiyah Temanggung ”. Penelitian ini meneliti layanan keperawatan yang sesuai dengan syariat dan kepuasan pasien. Sampel penelitian ini adalah 93 pasien rawat inap. Layanan keperawatan yang sesuai dengan syariat di RS PKU Muhammadiyah Temanggung terbukti mampu meningkatkan

kepuasan pasien secara signifikan. Peneliti dan penelitian ini sepakat tentang kepuasan pasien. Peneliti menggunakan analisis korelasional, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis korelasional deskriptif. Layanan keperawatan berbasis syariat merupakan variabel bebas, sedangkan layanan bimbingan rohani Islam merupakan variabel terikat. Peneliti menggunakan purposive sampling. Uji Spearman dan Chi-Square dipilih untuk penelitian ini.

