

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah perubahan paradigma pelayanan dari orientasi medis menjadi *Patient Center Care* (PCC). Dalam konsep *Patient Center Care* (PCC) pasien adalah fokus pelayanan. Semua Profesi Pemberi Asuhan (PPA) yaitu dokter, perawat, apoteker dan dietisien semua berfokus pada upaya penyembuhan pasien.

Perubahan mendasar tentang fokus perawatan ini berimplikasi pada kesadaran akan pentingnya komunikasi. Dalam keperawatan komunikasi dengan pasien erat hubungannya dengan interaksi dan upaya penyembuhan pasien. Komunikasi antara perawat dan pasien merupakan proses yang kompleks karena berlangsung terus-menerus selama tindakan keperawatan berlangsung. Terlebih dalam pelayanan pasien rawat inap komunikasi terjadi selama sehari dalam 24 jam sejak pasien masuk rawat inap sampai pulang. Semakin kompleks permasalahan pasien, maka semakin kompleks kebutuhannya. Secara umum komunikasi dianggap sebagai pertukaran informasi dua arah yang sederhana. Gault, dkk (2019:4) menyatakan bahwa tugas berkomunikasi dengan pasien terlihat sepele, namun sebenarnya merupakan proses yang kompleks dan perlu keterampilan

Secara tradisional, profesi perawat umumnya dianggap sebagai orang yang memiliki karakter merawat, melindungi, mengayomi, dengan penuh kasih sayang atau yang sering disebut dengan istilah *mother insting*. Hal tersebut merupakan moral etik yang dipertimbangkan oleh organisasi profesi. Akan tetapi dalam tataran pelayanan di lapangan, masalah komunikasi terkadang masih menjadi paradoks. The Francis Report (Francis, 2010, 2013) dan penelitian Winterbourne View (Bubb, 2014) mengidentifikasi kurangnya komunikasi yang welas asih, kolaboratif dan efektif. Perilaku komunikasi yang buruk, perawatan yang tidak welas asih dan ketidaktertarikan dalam hubungan kolaboratif dengan pasien seakan menjadi fitur endemik yang dianggap biasa.

Rumah Sakit Al Islam Bandung sebagai salah satu rumah sakit swasta di Jawa Barat memiliki visi “Menjadi rumah sakit yang unggul terpercaya dan islami dalam pelayanan dan pengelolaan.” Salah satu upaya untuk mencapai dan mempertahankan visi tersebut, manajemen Rumah Sakit Al Islam aktif mengikuti kegiatan akreditasi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun sertifikasi syariah yang diselenggarakan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Sejak berdiri tahun 1990, Rumah Sakit Al Islam tidak pernah terputus dari kegiatan akreditasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan SK No.018.75.09/DSN-MUI/XII/2018 tanggal 20 Desember 2018/12 Rabi’ul Akhir 1440 H layanan dan manajemen RS Al Islam dinyatakan telah memenuhi prinsip syariah oleh DSN-MUI.

Menurut Setiaprati (2015), pelayanan kesehatan di rumah sakit berbasis syariah adalah pelayanan yang memuliakan pasien dan pelayanan yang berfokus pada pasien. Dalam pelayanan rumah sakit syariah dikenal prinsip *patient as one*, yaitu satu cara pandang terhadap manusia secara holistik, dimana pasien tidak hanya dipandang sebagai seseorang yang menderita sakit dan memerlukan pertolongan medis, melainkan dipandang sebagai manusia secara utuh dalam segala konteks kedudukannya secara khusus. Kekhususan tersebut adalah pertama, pasien dipandang secara utuh yang memiliki dimensi fisis, jiwa dan ruh. Kedua, pasien adalah manusia yang mengemban amanah dari Allah SWT Sang penciptanya sebagai khalifah yang memiliki kewajiban beribadah, berbuat yang terbaik dan mengakhiri kehidupan dengan husnul khotimah, serta kewajiban mempertahankan kemuslimannya. Ketiga, pasien adalah manusia yang karena sakitnya kemudian mempunyai kedudukan khusus di sisi Allah SWT.

Menurut WHO (1947), sehat adalah suatu keadaan yang sempurna baik fisik, mental maupun sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Hal ini mengandung tiga karakteristik, yaitu: *Pertama* merefleksikan perhatian pada individu sebagai manusia. *Kedua*, memandang sehat dalam konteks lingkungan internal maupun eksternal. *Ketiga*, sehat diartikan sebagai hidup yang kreatif dan produktif. Dalam keadaan sakit kondisi kesehatan fisik, mental dan psikososial dalam kondisi yang terganggu. Pada umumnya orang tidak hanya fisik

yang sakit, melainkan juga mental spiritualnya. Hal ini lazim terjadi kecuali pada pasien-pasien yang memiliki keimanan yang baik. Dalam tataran ini pasien dan petugas kesehatan harus sama-sama dalam satu pemahaman bahwa pelayanan kesehatan bukan hanya berfokus pada masalah fisik tapi juga berfokus pada bio-psiko-sosial-spiritual atau dalam bahasa agama disebut jasad, jiwa dan ruh.

Kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang holistik menuntut ketersediaan tenaga kesehatan yang profesional. Menurut Setiaprigung (2015), profesional dalam perspektif Al Qur'an yaitu: Pertama, memiliki keterampilan (*ulil aidi*) yakni karyawan harus memiliki keterampilan untuk melakukan kerja terbaik yang langsung dirasakan manfaatnya oleh pasien. Kedua, pengetahuan (*al abshar*), yakni keterampilan harus didasari keilmuan mutakhir sehingga tindakannya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Ketiga, sikap (akhlaqul karimah), yakni sikap atau akhlak yang mendasari tindakan. Keempat, berorientasi akhirat (*dzikrud daar*), yakni bahwa tindakan cerdas yang dilakukan tidak hanya sekedar bermanfaat bagi pasien melainkan dengan mempertimbangkan dampaknya di akhirat sehingga diniatkan sebagai ibadah.

Menurut Hadiansyah, dkk (2021) profesionalisme tenaga keperawatan dapat ditingkatkan dengan melakukan pembinaan dan penegakan disiplin profesi serta penguatan nilai-nilai etik dalam kehidupan profesi. Nilai etik sangat diperlukan bagi tenaga keperawatan sebagai landasan dalam memberikan pelayanan yang manusiawi berpusat pada klien. Prinsip *caring* merupakan inti pelayanan yang diberikan oleh tenaga keperawatan. Pelanggaran terhadap standar pelayanan, disiplin profesi keperawatan hampir selalu dimulai dari pelanggaran nilai moral-etik yang akhirnya akan merugikan klien dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penegakan disiplin profesi dan pembinaan etik profesi perlu dilakukan secara terencana, terarah dengan semangat yang tinggi sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan benar-benar menjamin klien akan aman dan mendapat kepuasan.

Profesionalisme seorang perawat diantaranya dilihat dari keterampilannya dalam berkomunikasi dengan pasien sebagai kebutuhan untuk pemenuhan kebutuhan jiwa. Pemenuhan kebutuhan jiwa dengan beratribut 4 SGRT berbasis 7

Nilai Pelayanan. Semua pelayanan kepada pasien termasuk pelayanan administrasi dilakukan dengan pendekatan 4 SGRT (senyum, salam, sopan santun, gesit responsif dan terima kasih) yang muncul dari hati petugas secara tulus memegang erat 7 nilai (kasih sayang, bersih, jujur, disiplin, tanggung jawab, kerja sama dan ikhlas mencari ridho Allah) untuk menyenangkan dan meningkatkan ketahanan jiwa pasien.

Dalam hal peningkatan keterampilan komunikasi bidang SDI dan Diklit Rumah Sakit Al Islam memiliki jadwal tetap setiap tahunnya. Selain dibekali dengan pelatihan komunikasi efektif, karyawan dibekali juga dengan *mandatory training*. *Mandatory training* ini berisikan delapan materi yang salah satunya tentang komunikasi Islami. Khusus perawat terdapat pula pembekalan “Etika Profesi Perawat Syariah”. Dalam pelatihan tersebut disampaikan tentang “Komunikasi Perawat Syariah” yang mengacu kepada enam metode *qaul* Rasulullah yaitu *qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan layina, qaulan maysura dan qaulan ma'rufa*. Etika perilaku perawat syariah ini mengacu kepada apa yang disebut komunikasi profetik.

Pemenuhan kebutuhan pasien secara holistik yang meliputi bio-psiko-sosial dan spiritual merupakan salah satu bentuk pengembangan ilmu sosial profetik. Dalam pandangan Kuntowijoyo, ilmu sosial profetik bercirikan tiga hal utama yaitu nilai-nilai humanisasi, liberasi, dan transendental ke dalam pelayanannya. Dengan demikian komunikasi profetik dalam pandangan ilmu komunikasi adalah ilmu komunikasi profetik yang berlandaskan nilai-nilai humanis, liberasi dan transendental. Dari berbagai uraian di atas, penulis memandang bahwa implementasi ilmu komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan merupakan bentuk integrasi-interkoneksi ilmu sosial profetik dengan ilmu komunikasi dan ilmu kesehatan. Allah dengan sifatnya al'alim merupakan sumber segala ilmu. Semakin transenden suatu ilmu, maka semakin humanis dan liberalis ilmu tersebut.

Menurut Zakiah, Sofi (2019) dalam laporan kerjanya menyebutkan bahwa berdasarkan pengalaman dalam merawat pasien, sebagian pasien yang di rawat di rumah sakit terganggu ruhiyah ketakwaannya. Gangguan ruhiyah tersebut dari sisi akidah, ibadah, maupun akhlak. Oleh karena itu perlu sarana pelayanan bimbingan

ruhiyah pasien agar pasien tidak hanya mendapatkan perawatan secara fisik saja, tetapi juga pelayanan yang menjadikan akidah, ibadah dan akhlak pasien yang baik.

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan di RS Al Islam Bandung, ditemukan data bahwa sejak awal pendirian rumah sakit ini sudah melakukan upaya integrasi-interkoneksi antara ilmu profetik dengan ilmu sosial dalam hal ini pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam wawancara dengan Tholibin (2015), didapatkan informasi bahwa bangunan yang pertama kali di bangun dan diletakkan di posisi paling depan adalah masjid. Hal ini dimaksudkan agar setiap orang yang datang ke RS Al Islam, siapa pun itu, maka yang pertama diingat adalah Sang Khaliq. Harapannya adalah kondisi apa pun seseorang baik dalam kondisi sakit, sehat atau pun meninggal maka yang diingat adalah Allah SWT.

Rumah Sakit Al Islam Bandung merupakan rumah sakit pertama di Jawa Barat yang mendapat sertifikasi sebagai RS syariah. Dalam pelayanan rumah sakit syariah, *out put* pelayanannya adalah pasien pulang dalam kondisi sehat bersyukur, cacat bersabar atau meninggal husnul khotimah. Sebagai implementasi memuliakan pasien dilakukan berbagai kegiatan diantaranya pelibatan pasien dalam pengambilan keputusan, penjagaan privasi pasien, penjagaan aurat pasien, *patien safety*, penyediaan obat dan makanan halal, serta pelayanan kerohanian pasien.

Rumah Sakit Al Islam Bandung memiliki unit khusus yang mengelola pelayanan kerohanian pasien. Tidak kurang dari 9 (Sembilan) orang asatidz dari berbagai latar belakang pendidikan, diamanahi untuk mengelola pelayanan kerohanian pasien, keluarga serta pembinaan karyawan. Sembilan orang asatidz tersebut berdinaz dalam 3 shif pagi, siang dan malam dengan tugas melakukan pelayanan kerohanian pasien dalam bentuk kegiatan PRP (Penyuluhan Ruhiah Pasien), BRPIM (Bimbingan Ruhiah Pasien Ibu Melahirkan), BIP (Bimbingan Ibadah Pasien), Ceramah Audioline, BSM (Bimbingan Sakaratul Maut), BRPO (Bimbingan Ruhiah Pasien Operasi), CRPH (Ceramah Ruhiah Pasien Hemodialisa), BHK (Bimbingan Husnul Khotimah), BRPA (Bimbingan Ruhiah Pasien Anak), BRPN (Bimbingan Ruhiah Pasien Nyeri), BRS (Bimbingan Ruqyah Syar'iyah), BRPNM (Bimbingan Ruhani Pasien Non-Muslim), KK (Konsultasi Kerohanian), Tadzkiroh Sholat, dan Maghrib Mengaji.

Tabel 1.1. Pendidikan Petugas Kerohanian

Pendidikan	Jumlah	%
S1 Tarbiyah	3	33,3
S1 Ushuludin	1	11,1
S2 Tarbiyah	2	22,2
S1 Tafsir Hadits	2	22,2
S1 Sastra Arab	1	11,1
Jumlah petugas kerohanian	9	100,0

Sumber: Data wawancara diolah, 2021

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah asatidz di RS Al Islam Bandung cukup banyak dan beragam latar belakang pendidikan keagamaan. Namun jumlah tersebut dirasakan masih kurang dibandingkan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Rumah Sakit Al Islam Bandung memiliki Bed Occupancy Rate (BOR) rawat inap yang cukup tinggi. Pada periode Januari-Agustus 2021 dari jumlah tempat tidur sebanyak 265 TT BOR rata-rata di atas 82%. Angka kunjungan rawat inap pada periode yang sama sebanyak 12.572 pasien dari berbagai kota di Jawa Barat.

Dalam hal sebaran domisili pasien, pada tabel di bawah ini dapat diketahui jumlah kunjungan rata-rata pasien rawat inap RSAI adalah 12.572 pasien per bulan. Berdasarkan sebaran tempat tinggal, pasien paling banyak berasal dari Kota Bandung 6310, dan Kabupaten Bandung 1762. Sisanya dari kota dan kabupaten lain di provinsi Jawa Barat. Ketersebaran domisili pasien menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Jawa Barat terhadap Rumah Sakit Al Islam cukup tinggi. Tingkat kepercayaan masyarakat Jawa Barat terhadap Rumah Sakit Al Islam didukung pula oleh tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan rawat inap yang cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan angka IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang tiap tahunnya terus meningkat di atas 80%.

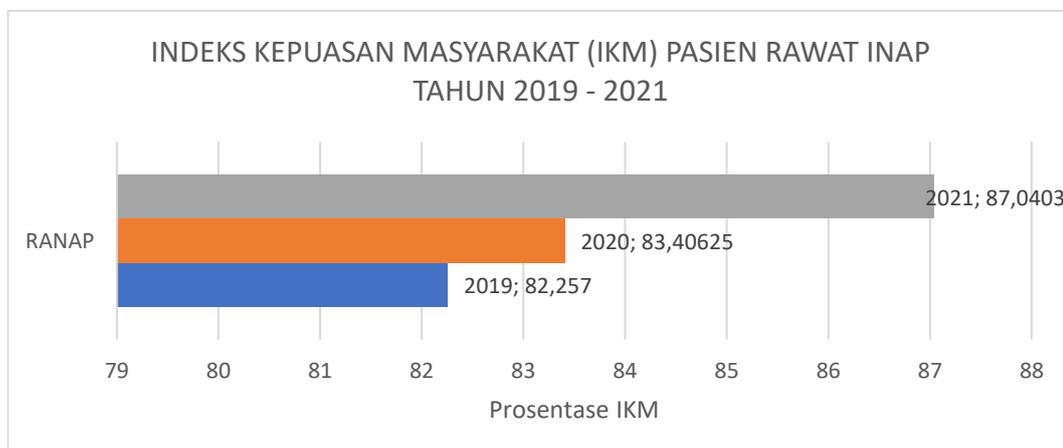
Tabel 1.2. Domisili Pasien Rawat Inap

No	Kota/Kabupaten	Jumlah
1	Kota Bandung	6310
2	Kab. Bandung	1762
3	Kab. Sumedang	419
4	Kab. Garut	215
5	Kab. Cianjur	78
6	Kab. Subang	46
7	Kab. Bandung Barat	41
8	Kab. Sukabumi	41
9	Kab. Karawang	32
10	Kab. Cirebon	31
11	Kab. Purwakarta	31
12	Kota Cimahi	31
13	Indramayu	30
14	Kab. Kuningan	30
15	Kab. Majalengka	25
16	Lain-Lain	3450
	Jumlah	12.572

Sumber : Data wawancara diolah, 2021

Berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut:

Grafik 1.1 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap



Dari grafik di atas terlihat bahwa setiap tahunnya tingkat kepuasan masyarakat (IKM) pasien rawat inap dari tahun 2019, 2020 dan 2021 terus meningkat berada dalam katagori puas.

Keberhasilan Rumah Sakit RS Al Islam dalam meraih kepercayaan masyarakat tidak terlepas dari upaya manajemen rumah sakit untuk terus-menerus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan di berbagai sektor. Manajemen rumah sakit memiliki perhatian khusus dalam pembinaan sikap serta profesionalisme karyawan dengan mengacu kepada visi-misi - budaya kerja rumah sakit. Kegiatan pembinaan karyawan yang dimaksud diantaranya adalah Mentoring Diniyah Karyawan (MDK), Majelis Ta'lim Masulin, Malam Bina Iman dan Taqwa (Mabit), Tahsin dan Tahfidz Majelis Ta'lim Pagi (Selasa dan Jumat), Mentoring Klasikal, Pembekalan Pementor (I'dad pementor), Ibadah Umrah, Ibadah Qurban, serta *Mandatory Training*. Tujuan dari pembinaan karyawan adalah membentuk sikap profesionalisme karyawan yang memiliki paradigma bahwa pasien adalah seseorang yang harus dimuliakan (*patien as one*) sehingga pada saat melayani dilakukan dengan akhlaqul karimah (nilai humanisasi), menjaga keselamatan fisik dan ruhiah pasien (nilai liberasi) serta berorientasi pada akhirat atau *dzikru daar* (nilai transendensi).

Rumah Sakit Al Islam Bandung dengan visinya “Menjadi Rumah Sakit Yang Unggul, Terpercaya Dan Islami Dalam Pelayanan Dan Pendidikan”, secara bertahap dan sistematis menanamkan nilai-nilai akhlaqul karimah (nilai humanisasi), menjaga keselamatan fisik dan ruhiah pasien (nilai liberasi) serta berorientasi pada akhirat atau dzikrud daar (nilai transendensi).dalam pelayanan terhadap pasien.

Menurut Nindayani (2021) Sejak tahun 2005 manajemen RS Al Islam telah melaksanakan program Mentoring Diniyah Karyawan (MDK) yang merupakan salah satu program untuk membentuk karakter Islami pada pelayanan maupun pengelolaannya. Sasaran dari program MDK adalah seluruh karyawan dengan materi yang disampaikan mengenai nilai-nilai Islami. Untuk mencapai target sasaran seluruh karyawan, dilakukan secara berjenjang, yaitu melalui kelompok-kelompok mentoring yang terdiri dari 10-15 orang untuk setiap mentornya. Adapun

yang bertugas untuk menjadi mentor adalah pejabat struktural di masing-masing unit kerja. Para mentor mendapatkan pembekalan dari pemateri utama yang terdiri dari jajaran direksi serta asatidz baik dari internal maupun eksternal. Pejabat struktural atau pementor mendapatkan jadwal mentoring dengan frekuensi yang lebih banyak dibandingkan dengan karyawannya, sebagai bentuk upaya untuk pembekalan terhadap para pementor yang sekaligus sebagai pejabat struktural. Para pejabat struktural mempunyai tugas dan kewajiban menyampaikan kembali materi yang telah diterimanya kepada karyawan yang menjadi anggota grupnya.

Seiring dengan menyebarnya wabah covid-19 sejak akhir tahun 2019 sampai dengan awal tahun 2022, semua kegiatan tatap muka ditiadakan termasuk mentoring. Kemudian awal tahun 2022 kegiatan pembinaan karyawan dimulai lagi dengan modifikasi metode dan medianya. Tercatat 3 kegiatan pembinaan ruhiyah karyawan pasca covid-19 yaitu 3M (Monday Morning Meeting), Pengajian Selasa dan Jum'at, dan pengajian bulanan (Data Observasi, 2022). Sementara itu khusus untuk perawat baru terdapat kegiatan perseptorshif syari'ah. Kegiatan ini merupakan pembinaan materi dari bidang keperawatan, yang bertujuan untuk membentuk perilaku perawat yang berlandaskan akhlaqul karimah. Adapun jadwal mentoring yang telah terlaksana dapat dilihat sebagaimana disampaikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Kegiatan Mentoring Pasca Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Al Islam Bandung

No	Kegiatan Mentoring	Jadwal	Struktural	Karyawan
1	Monday Morning Mentoring: pemateri Ustadz dan Direksi	Setiap hari Senin	Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Instalasi, Supervisor	Perwakilan unit kerja
2	Mentoring mingguan disampaikan oleh Direksi	Setiap hari Rabu	Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Instalasi	
3	Mentoring Selasa dan Jum'at disampaikan oleh Ustadz Eksternal	Setiap hari Selasa dan Jum'at	Bagi yang mempunyai keluangan waktu dan Bagi yang mempunyai keluangan waktu	

Sumber: Data wawancara diolah, 2022

Menurut salah seorang manajer di Rumah Sakit Al Islam, prestasi yang sudah diraih oleh Rumah Sakit Al Islam saat ini bukanlah tanpa tantangan. Berbagai kritik dari pasien atau keluarga yang merupakan bagian dari kepedulian kostumer menjadi fokus perbaikan pelayanan. Tantangan yang muncul diantaranya : *Pertama*, panjangnya antrean *waiting list* pasien di IGD yang menunggu ruangan kosong. Salah seorang pasien yang ditanya kenapa tidak mau dirujuk menjawab bahwa selain alasan biaya (bisa menggunakan BPJS) juga pasien dan keluarga sudah merasa nyaman dan *homy* dirawat di Al Islam. Menurut keluarga petugasnya ramah-ramah, pasien merasa dilayani dengan baik. *Kedua*, besarnya harapan masyarakat terhadap kehadiran rumah sakit yang bernilai Islam, sehingga tingkat kekritisian masyarakat terhadap rumah sakit demikian besar. Sebagai contoh apabila ada pelayanan yang kurang berkenan, seringkali masyarakat menghubungkannya dengan kata tidak islami atau kata yang mengandung sarkasme lain. Dalam era medsos seperti saat ini, tidak jarang ungkapan ketidakpuasan diungkapkan di medsos. *Ketiga*, kebutuhan pasien akan pelayanan *spiritual care*. Salah satunya pasien yang menolak dirujuk ke rumah sakit lain karena takut meninggal di sana dan tidak ada petugas yang mentalkinkan. Sementara pasien sudah tahu bahwa kalau di Rumah Sakit Al Islam pasti ada petugas yang membimbing talkin. Bahkan yang dirasakan pasien juga sering dido'akan dan diingatkan untuk sholat.

Berdasarkan fenomena di atas, hal yang menyebabkan RS Al Islam menarik untuk diteliti diantaranya: *Pertama*, RS Al Islam Bandung merupakan rumah sakit pertama di Jawa Barat yang mendapat sertifikasi sebagai RS syariah. *Kedua*, RS Al Islam Bandung memiliki unit khusus yang mengelola pelayanan kerohanian pasien. *Ketiga*, tingkat kepercayaan masyarakat kota Bandung khususnya, Jawa Barat pada umumnya kepada RS Al Islam cukup tinggi yang dibuktikan dengan angka kunjungan, sebaran pasien, serta angka IKM. *Keempat*, RS Al Islam memiliki perhatian khusus dalam pembinaan sikap dan profesionalisme karyawannya termasuk dalam pembentukan sikap dan karakter agar mampu menerapkan nilai-nilai akhlaqul karimah dan berorientasi pada akhirat atau *dzikru daar* dalam melayani pasien.

Adapun pemilihan perawatan di ruang rawat inap disebabkan pertimbangan sebagai berikut: *Pertama*, bidang keperawatan merupakan armada terbesar di rumah sakit Al Islam, yaitu sekitar 60% dari seluruh karyawan. *Kedua*, pelayanan perawatan rawat inap berlangsung selama 24 jam secara non stop, sehingga proses komunikasi berjalan selama 24 jam seiring interaksi antara perawat dengan pasien. Kondisi ini menjadi potensi untuk terjadinya kesan yang mendalam bagi pasien keluarga terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Bila dikelola dengan baik, hal ini bisa menjadi sumber kepuasan dan modalitas untuk mengikat komitmen pasien. Sebaliknya bila tidak terkelola dengan baik, hal ini bisa menjadi sumber komplain pasien. *Ketiga*, bidang keperawatan merupakan *core bisnis* pelayanan rumah sakit di samping pelayanan medis. *Keempat*, bidang pelayanan keperawatan merupakan unit yang cukup konsen dalam membentuk sikap dan profesionalisme staf-nya. Hal ini dibuktikan bahwa sejak tahun 2005, bidang keperawatan sudah mulai melaksanakan mentoring di saat bidang lain belum melakukan. *Kelima*. Komite Keperawatan Rumah Sakit Al Islam saat ini tengah menggiatkan “Kode Etik dan Disiplin Perawat Syariah” yang merupakan pedoman moral etik bagi perawat RS Al Islam dalam menjalankan tugasnya merawat pasien.

Dengan demikian judul dalam penelitian ini adalah “Implementasi Komunikasi Profetik dalam Pelayanan Keperawatan-Studi Deskriptif di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Al Islam Bandung”

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dalam penelitian ini adalah ingin mengungkap tentang gambaran perilaku dan sikap perawat dalam mengimplementasikan komunikasi profetik yaitu nilai humanisasi, liberasi dan transendensi dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Al Islam Bandung. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi nilai-nilai humanisasi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung ?
2. Bagaimanakah implementasi nilai-nilai liberasi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung?

3. Bagaimanakah implementasi nilai-nilai transendensi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Memahami implementasi nilai-nilai humanisasi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung.
2. Memahami implementasi nilai-nilai liberasi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung.
3. Memahami implementasi nilai-nilai transendensi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Al Islam Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademik dan Keilmuan
  - a. Hasil penelitian memiliki kontribusi terhadap pengembangan keilmuan manajemen keperawatan Rumah Sakit terutama berkaitan dengan peningkatan pelayanan keperawatan.
  - b. Hasil penelitian dapat memberikan informasi ilmiah bagi kalangan akademisi, pemberi pelayanan kesehatan, maupun pengelola fasilitas pelayanan kesehatan untuk memahami implementasi komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan.
  - c. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan peneliti lainnya yang memiliki minat dan perhatian pada fokus penelitian ini.
2. Manfaat Aplikasi
  - a. Bagi Rumah Sakit Al Islam khususnya Bidang Keperawatan penelitian ini berguna sebagai evaluasi pelaksanaan kode etik dan periaku perawat syariah; untuk pertimbangan dalam perencanaan pelatihan; serta sebagai bahan menyusun kebijakan yang terkait dengan implementasi nilai komunikasi profetik dalam pelayanan keperawatan

- b. Bagi semua profesi kesehatan penelitian ini berguna dalam memberikan masukan untuk memahami implementasi komunikasi profetik dalam pelayanan kesehatan oleh nakes, khususnya pelayanan keperawatan
- c. Bagi peneliti sebagai pengalaman berharga dalam menggali strategi integrasi dan interkoneksi ilmu komunikasi profetik dengan ilmu umum khususnya ilmu keperawatan

### 1.5 Landasan Pemikiran

Perubahan mendasar tentang fokus pelayanan dari medis ke *Patient Center Care* (PCC) berimplikasi pada kesadaran akan pentingnya komunikasi dalam pelayanan. Terlebih dalam pelayanan pasien rawat inap komunikasi terjadi selama sehari dalam 24 jam sejak pasien masuk rawat inap sampai pulang. Kompleksitas pasien rawat inap lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan rawat jalan. Hal ini berimplikasi pada tuntutan untuk tersedianya tenaga perawat yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik. Semakin kompleks permasalahan pasien, maka semakin kompleks kebutuhannya.

Menurut Dhona (2019), komunikasi dalam perspektif Islam menekankan pada pentingnya komunikasi yang memanusiakan manusia (humanisasi), membebaskan (liberasi), dan selalu berorientasi kepada Tuhan (transendensi) melalui integrasi-interkoneksi kajian ilmu komunikasi. Tujuan humanisasi adalah memanusiakan manusia setelah mengalami dehumanisasi dimana manusia dilihat secara parsial sehingga hilang hakikat kemanusiaan itu sendiri. Hal ini bertentangan dengan falsafah keperawatan yang memandang manusia secara holistik dari aspek bio-psiko-sosio-spiritual. Umat muslim meyakini bahwa Islam sebagai agama yang mengandung kebenaran abadi dan hakiki. Dari Abu Hurairah berkata, "Rasulullah SAW. bersabda, *“Tiadalah aku diutus, kecuali hanya untuk menyempurnakan akhlak.”* (HR. Ahmad).

Dalam pelayanan keperawatan, perilaku humanis berarti perawat memperlakukan pasien sebagai manusia yang harus diperhatikan, dijaga dan dilayani setulus hati atau dikenal dengan istilah *caring*. Hal ini sejalan dengan pernyataan Benner (1989 dalam Potter & Perry, 2009) menggambarkan inti dari

praktik keperawatan yang baik adalah perilaku *caring*. Menurut Nursalam (2011) perilaku *caring* merupakan suatu sikap yang penuh kepedulian dan perhatian kepada pasien, sehingga pasien merasa dilindungi dan dihargai.. Salah satu bentuk sikap *caring* di Rumah Sakit Al Islam adalah sikap 4 SGRT yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan Santun, Gesit dan Responsif). Pengamalan 4 SGRT ini didasarkan pada 7 nilai dasar (*core value*) yaitu Kasih Sayang, Bersih, Jujur, Disiplin, Tanggung Jawab, Kerja sama dan Ridho Allah.

Sikap *caring* juga tercermin dalam 7 nilai RSAI nilai kasih sayang, Kasih sayang merupakan nilai yang sangat penting dalam pelayanan. Ekspresi kebahagiaan, memuliakan dan menghargai hak otonomi pasien, membantu kewajibannya dan kasih sayang sampai akhir kehidupannya bahkan sesudahnya. *Caring* dalam pelayanan terhadap pasien diwujudkan dalam bentuk; a) Ceria dan bahagia di dekat pasien karena Allah SWT berada di sisinya; b) Memuliakan pasien dengan memenuhi kebutuhan dasar pasien (bio-psiko-sosio-spiritual) dan menghormati hak otonomi; c) Menghormati nilai-nilai dan kepercayaan pasien dan memberikan pendidikan kesehatan serta bimbingan ruhiyah kepada pasien dan keluarganya setelah mendapat persetujuan; d) Mendoakan dan memberikan semangat hidup kepada pasien; e) Membantu tertunaikan nya kewajiban ibadah pasien dan mengingatkan waktu sholat kepada setiap pasien; f) Memberi pelayanan yang menghargai dan penuh kasih sayang pada akhir kehidupannya dan bahkan beberapa saat sesudahnya (Setiapriagung, 2015).

Tujuan liberasi adalah pembebasan manusia dan menjunjung tinggi martabat pribadi kemanusiaan, seperti kemerdekaan dan seperangkat hak asasi manusia yang melekat Dalam keperawatan nilai liberasi dapat diterapkan dalam keterlibatan pasien dalam perawatan pasien atau keluarga. Dari 18 poin Hak Pasien dan Keluarga, sembilan diantaranya berbicara tentang kebebasan pasien untuk mengambil keputusan, yaitu diantaranya memilih dokter penanggung jawab, memilih kelas perawatan sesuai dengan keinginannya, meminta *second opinion*, mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data medisnya, memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh Tenaga Kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya, menjalankan ibadah

sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lain, menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya, dan menyampaikan komplain.

Sementara itu, transendensi bertujuan membersihkan diri dengan mengingatkan kembali dimensi transendensi yang telah menjadi bagian dari fitrah kemanusiaan. Upaya humanisasi dan liberasi dalam hal ini dilakukan sebagai manifestasi keimanan kepada Allah. Dalam pelayanan keperawatan transendensi yang dimaksud adalah upaya untuk memberikan makna spiritual dalam setiap tindakan keperawatan untuk membawa pasien pada pemaknaan terhadap sakitnya. Pasien diharapkan menemukan nilai-nilai ketuhanan dan merasakan kedamaian dalam sakitnya. Transendensi dimaksudkan juga sebagai upaya memberikan makna spiritual bagi perawat, sehingga memaknai pekerjaannya merawat pasien sebagai sarana untuk menuju keridhoan Allah SWT. Upaya tersebut diantaranya melalui ucapan salam, basmalah, berdo'a, tadzkiroh sholat, permintaan maaf dan ucapan terima kasih.

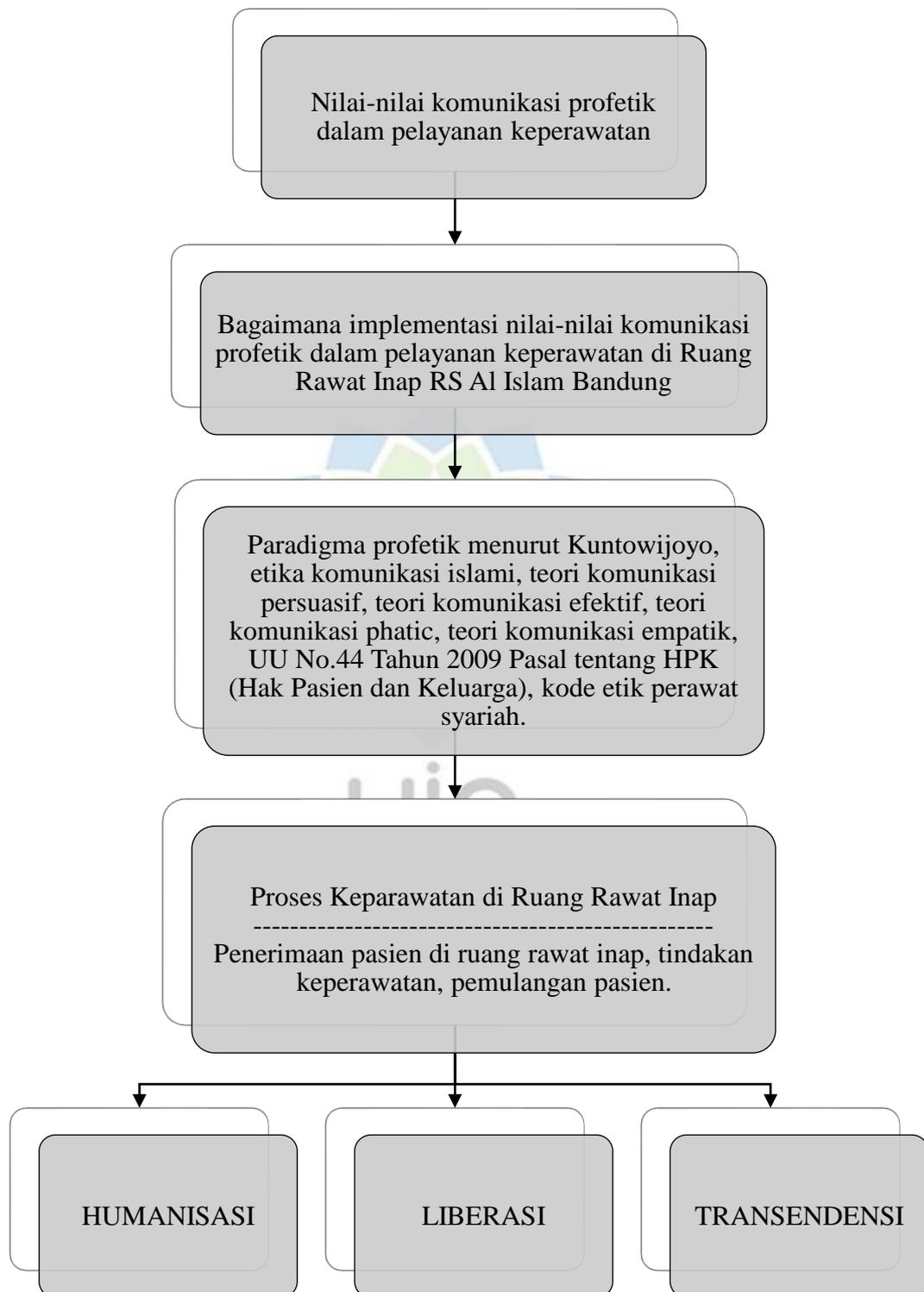
Menurut Koziar (2000), Manusia adalah sistem yang terbuka senantiasa berinteraksi secara tetap dengan lingkungan eksternalnya serta senantiasa berusaha selalu menyeimbangkan keadaan internalnya (homeostatis). Manusia memiliki akal pikiran, perasaan, kesatuan jiwa dan raga, mampu beradaptasi dan merupakan kesatuan sistem yang saling berinteraksi, interelasi dan interdependensi (La Ode Jumadi, 1999 :40). Jadi, konsep manusia menurut paradigma keperawatan adalah manusia sebagai sistem terbuka, sistem adaptif, personal dan interpersonal yang secara umum dapat dikatakan holistik atau utuh.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manusia sebagai sistem terbuka memiliki kemampuan untuk berubah secara adaptif. Dengan demikian perubahan pada manusia akan selalu terjadi karena sebagai sistem terbuka ia akan selalu dipengaruhi oleh lingkungannya, baik secara fisik, biologis, psikologis maupun sosial dan spiritual. Perawat sebagai komunikator dalam hal ini mempunyai kesempatan untuk masuk ke dalam diri pasien sebagai sistem terbuka. Melalui implementasi komunikasi profetik yang humanis dan liberalis perawat dapat mempengaruhi pasien, sehingga dengan atau tanpa disadari terjadi perubahan dalam

diri pasien. Adapun perubahan yang diharapkan dalam hal ini sesuai dengan tujuan profetik yaitu pasien terbawa dalam perilaku transendensi.

Secara singkat, sejumlah besar telah disampaikan tentang nilai-nilai profetik dalam lintas disiplin ilmu. Namun, nilai-nilai ini tidak diidentifikasi melalui proses empiris yang tepat. Kurangnya penelitian tentang nilai-nilai profetik berkontribusi pada kelangkaan studi komunikasi profetik. Oleh karena itu, penelitian tentang nilai-nilai profetik dalam konteks pelayanan seperti pada penelitian ini dianggap sangat penting. Ini menunjukkan perlunya mengembangkan parameter secara khusus untuk mengkaji nilai-nilai komunikasi dari perspektif profetik.

Wahab, Quazi, dan Blackman (2016), mengemukakan bahwa nilai-nilai adalah prinsip panduan untuk perilaku manusia dan agama mempengaruhi nilai dalam hal menyampaikan beberapa nilai tertentu dan norma untuk pengikutnya. Dalam penelitian ini fenomena yang akan digali adalah tentang gambaran perilaku dan sikap perawat dalam implementasi nilai humanisasi, liberasi dan transendensi komunikasi profetik pada pasien yang menjalani rawat inap. yaitu 1) pada saat penerimaan pasien baru, 2) saat melakukan tindakan keperawatan, 3) tahap pemulangan pasien.



Tabel 1.1 Alur Landasan Pemikiran