

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sakit merupakan keadaan yang setiap orang pasti pernah merasakannya baik secara jasmani maupun secara rohaninya. Untuk membantu penyembuhan ikhtiar sebagai seorang manusia maka dibangunlah sebuah rumah sakit.

Rumah Sakit adalah suatu tempat pelayanan umum bagi masyarakat dalam bidang kesehatan, masyarakat bisa mengatasi dan mengobati penyakitnya di Rumah Sakit. Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit merupakan satu bagian yang integral berasal dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan pelayanan secara menyeluruh, proses penyembuhan penyakit, dan upaya dalam pencegahan penyakit di lingkungan masyarakat. Adapun Rumah Sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah sarana masyarakat dalam melayani kesehatan, Rumah Sakit juga dapat menjadi suatu tempat penularan penyakit serta berpeluang adanya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan badan. Sedangkan pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Rumah Sakit adalah pelayanan dalam bidang kesehatan yang meliputi pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan.¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa Rumah Sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berupaya untuk melayani masyarakat

¹ “Pengertian Rumah Sakit,” dalam *Pengantar Statistik Rumah Sakit (Buku Ajar Statistik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan)*, t.t., 363–64.

dalam bidang kesehatan. Pelayanan tersebut diberikan dalam bentuk pelayanan yang menyeluruh, pelayanan penyembuhan atas penyakit, dan pelayanan pencegahan agar tidak terjadinya penyakit. Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang telah disebutkan tadi, maka Rumah Sakit memiliki unit gawat darurat, program rawat inap, dan adanya rawat jalan yang kesemuanya itu ditujukan untuk kesehatan masyarakat secara umum tanpa memandang latar belakang.

Tentunya Rumah Sakit dalam melaksanakan setiap pelayanan tersebut diharuskan mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada atau yang sering disebut dengan SOP. Dengan mengikuti SOP maka pelayanan pun dapat diberikan secara maksimal kepada masyarakat dan akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri baik itu dari masyarakat maupun Rumah Sakit. SOP adalah serangkaian langkah dan prosedur untuk bekerja sama.² Dalam pengertian lain SOP adalah suatu dokumen yang tertulis mengenai prosedur yang harus diikuti oleh pekerja, prosedur tersebut disusun secara sistematis dan rinci dengan tujuan agar pekerjaan yang akan dilaksanakan dapat dikerjakan sebaik mungkin sehingga menghasilkan hasil pekerjaan yang terbaik dengan tenaga dan waktu serta biaya yang seminimal mungkin.³ Dengan demikian, SOP adalah suatu dokumen yang berisi rincian

² Yayan Darmayanti, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (Pug Sct) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat," *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis* 5, no. 1 (2017): 65.

³ Ridha Hidayat dan Hilda Hayati, "Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien di Rawat Inap RSUD Bangkinang," *Jurnal Ners* 3, no. 2 (2019): 85.

urutan dalam melakukan suatu pekerjaan secara efektif dengan tujuan mendapatkan hasil yang memuaskan.

Penerapan SOP dalam pekerjaan atau dalam pelayanan sangat lah penting. Sesuai dengan tujuan SOP yaitu agar memperoleh hasil kerja yang efektif dan memuaskan maka dapat dipahami bahwasanya dengan menerapkan SOP dalam setiap pelayanan maka pelayanan tersebut akan mendapatkan hasil yang efektif dan dalam memberikan pelayanan pun dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan batasan-batasan yang diatur dalam SOP. Begitu pentingnya SOP maka sudah menjadi suatu kewajiban suatu pekerjaan harus memiliki SOP, tidak terkecuali pelayanan yang ada di Rumah Sakit.

Setiap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit harus mematuhi SOP. Layanan yang diberikan akan efisien dan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai jika SOP yang ada diikuti. Oleh karena itu, setiap petugas di rumah sakit perlu menguasai SOP untuk setiap pelayanan. Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP merupakan kesalahan serius yang akan berdampak negatif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit. Standard Operating Procedure (SOP) diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat mengingat pelayanan di rumah sakit berhubungan langsung dengan manusia.

Salah satu pelayanan yang juga terdapat di Rumah Sakit adalah pelayanan kerohanian Islam. Pelayanan kerohanian Islam adalah layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien di Rumah Sakit pada aspek spritualnya. Pelayanan kerohanian Islam biasanya diberikan kepada pasien yang sedang rawat inap di Rumah Sakit, pelayanan ini diberikan oleh Rohaniwan Islam

atau Ustaz dalam memberikan asupan-asupan motivasi kepada pasien agar tenang dan sabar dalam menjalani proses kesembuhan. Dengan memberikan ketenangan hati kepada pasien maka hal tersebut akan mempercepat proses penyembuhan pasien. Ketenangan hati tersebut dapat diperoleh dengan selalu mengingat Allah SWT dalam situasi dan kondisi apapun.

Firman Allah SWT dalam Q.S. Ar-Ra'd/13:28.

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ ۗ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

Artinya: “(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram.”⁴

Tentunya pelayanan kerohanian Islam dalam pelaksanaannya di Rumah Sakit seorang Rohaniwan Islam atau Ustaz yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan kerohanian Islam diharuskan mengikuti SOP yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit. Dengan adanya SOP tersebut maka pelayanan kerohanian Islam dapat diberikan dengan efektif dan maksimal sehingga tujuan akan dapat dicapai dengan lancar. Oleh karena itu, sebelum memberikan pelayanan kerohanian Islam kepada pasien seorang Rohaniwan Islam atau Ustaz harus mengetahui dan memahami Standar Operasioanl Prosedur (SOP) terlebih dahulu agar ketika memberikan pelayanan tidak keluar dari batasan-batasan yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit, batasan-batasan tersebut bermaksud agar pelayanan dapat diberikan dengan baik dan tanpa merugikan pihak manapun selama memberikan pelayanan kerohanian Islam.

⁴ Kementerian Agama RI, “Terjemah Kemenag 2019” (2019).

SOP pelayanan kerohanian Islam di atas merupakan salah satu contoh SOP yang biasanya ditentukan oleh pihak Rumah Sakit. Dalam pelaksanaan SOP pelayanan kerohanian Islam tersebut tentunya seorang Rohaniwan Islam atau Ustaz harus benar-benar memahami secara baik terhadap SOP tersebut. Pelayanan kerohanian Islam yang merupakan pelayanan berhubungan secara langsung dengan orang lain (pasien) tentunya akan terjadi interaksi antar kedua belah pihak, dengan demikian orang yang memberikan pelayanan kerohanian Islam harus bisa menguasai cara berkomunikasi yang baik dengan pasien sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Adanya tuntutan Rohaniwan Islam atau Ustaz untuk memahami secara baik SOP pelayanan kerohanian Islam dan harus bisa memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan pasien menyebabkan SOP pelayanan kerohanian Islam memiliki tantangan dan peluang dalam penerapannya. Adapun tantangan dalam penerapan SOP Pelayanan Kerohanian Islam adalah seperti adanya hambatan yang dialami oleh Rohaniwan Islam atau Ustaz dalam menjalin komunikasi dengan pasien yang disebabkan keadaan pasien yang sedang sakit parah sehingga komunikasi yang dapat dijalin hanya satu arah dan akan berakibat sulitnya mencapai tujuan pelayanan kerohanian Islam. Adapun peluang dalam penerapan SOP Pelayanan Kerohanian Islam antara lain adalah Rohaniwan Islam atau Ustaz adalah memberikan harapan kecepatan dalam proses penyembuhan pasien karena adanya motivasi dalam bentuk tausyah, sugesti dan saran yang diberikan oleh Rohaniwan Islam atau Ustaz sehingga meningkatkan semangat dalam diri pasien.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa tertarik untuk lebih mengkaji dan mendalami mengenai pelaksanaan SOP dalam melaksanakan pelayanan kerohanian Islam. Dalam rangka memenuhi rasa ketertarikan tersebut maka peneliti mengadakan penelitian tentang topik tersebut. Permasalahan ini dirasa perlu dan layak untuk diteliti karena sebagian besar petugas di Rumah Sakit dan Rohaniwan Islam atau Ustaz belum menyadari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kerohanian di Rumah Sakit yang diterapkan secara baik dan benar. Dalam meneliti hal tersebut peneliti mengambil lokasi penelitian di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Dengan demikian, peneliti mewujudkan hal tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Identifikasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan?
2. Apa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang didasarkan pada latar belakang masalah dan fokus penelitian di atas yang meliputi:

1. Mendeskripsikan proses penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
2. Mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang dakwah seperti bimbingan rohani Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
 - b. Penelitian diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang hal apa saja yang bisa membantu proses layanan bimbingan rohani Islam.
 - c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa membantu pasien dalam memahami dari sebagian tentang mengenai perawatan kesehatan mental pasien yang sedang dirawat di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.
2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penetapan kebijakan rumah sakit khususnya bimbingan rohani Islam dengan mempertimbangkan kemungkinan peluang dan tantangan yang mana merupakan hasil dari penelitian ini kedepannya.

E. Definisi Operasional

Peneliti menegaskan judul penelitian ini dengan definisi operasional dalam rangka menghindari kesalahpahaman. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan identifikasi adalah penentu atau penetapan identitas orang, benda, dan sebagainya. Adapun identifikasi menurut peneliti adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk menentukan atau menetapkan sesuatu yang sedang cari. Adapun identifikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah identifikasi adanya penerapan SOP pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

2. Penerapan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemanfaatan, dan perihal mempraktikkan. Adapun definisi penerapan menurut peneliti adalah suatu proses tindakan praktik dalam melaksanakan suatu perbuatan sesuai dengan manfaat yang ada dalam perbuatan tersebut dan dengan tujuan tertentu.

Dengan demikian, penerapan dalam pengertian yang sederhana dapat dipahami sebagai suatu tindakan seseorang dalam mempraktikkan perbuatan yang ada untuk memberikan manfaat dalam rangka mencapai tujuan. Adapun penerapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan pada SOP pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

3. Standar Operasional Prosedur

Definisi Standar Operasional Prosedur adalah suatu petunjuk melakukan kegiatan atau pekerjaan secara berurutan agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan efektif. Adapun definisi Standar Operasional Prosedur menurut peneliti adalah serangkaian petunjuk yang sistematis dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat dilaksanakan dengan efektif. Adapun Standar Operasional Prosedur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

4. Pelayanan Kerohanian Islam

Definisi pelayanan kerohanian Islam adalah pelayanan kepada pasien yang sedang mengalami proses penyembuhan di Rumah Sakit dan keluarga yang mendampingi pada aspek spiritualnya atau rohaninya agar kuat dalam menghadapi cobaan penyakit dan memberikan motivasi bahwa penyakit yang diderita akan segera sembuh. Pelayanan ini diberikan dengan do'a, tausyiah, dzikir, shalawat dan kegiatan yang berhubungan dengan rohani lainnya. Adapun pelayanan kerohanian Islam yang diutarakan oleh

penelitian ini adalah pelayanan kerohanian Islam di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

Judul penelitian ini, “Identifikasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kerohanian Islam di Rumah Sakit Brigjend H. Hasan Basry Kandangan”, didasarkan pada beberapa definisi di atas. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan kerohanian Islam di RS Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dilaksanakan sesuai dengan SOP.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Paisar yang berjudul “Penerapan Layanan Bimbingan Rohani dalam Meningkatkan Motivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Komplek Pertamina Plaju”.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat inspirasi yang rendah pada awal analisis mereka, yang harus terlihat ketika mereka menunjukkan kegelisahan, ketakutan, keterkejutan, ketidakpuasan, pelaksanaan arahan mendalam selesai, atau setidaknya, pasien didesak untuk bersabar. dan berdoa dengan menggunakan dzikir, membaca Al-Qur'an, berdakwah dari kisah Nabi, tuntunan pada cinta yang dibutuhkan, yang penggunaannya untuk membantu penyembuhan pasien rawat inap Plaju, harus terlihat tentang ketenangan, dapat mengartikan kehidupan, mengenal Islam, memiliki pilihan untuk

mengakui penyakitnya.⁵ Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki suatu kesamaan dengan penelitian terdahulu ini yang dapat dilihat dari adanya pembahasan mengenai layanan bimbingan rohani. Namun yang menjadi perbedaannya dan menjadi suatu ciri khas dari penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah peneliti meneliti bagian SOP pelayanan kerohanian Islam di sebuah Rumah Sakit sehingga merupakan penelitian pembaruan dari penelitian terdahulu ini.

2. Penelitian dari Rini Khoirunnisa yang berjudul “Peranan Pembimbing Rohani Islam dalam Memotivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Pringsewu”

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa setiap hari, penasehat spiritual Islam di RS Pringsewu mendampingi 30 pasien rawat inap. Mendekati pasien, membimbing pasien dalam ibadah, memberikan nasihat, dan berdoa untuk kesembuhan pasien adalah langkah-langkah yang dilakukan. Pasien dapat menerima saran dari seorang mentor yang menawarkan layanan bimbingan spiritual dan menjadi lebih santai dan bersemangat untuk sembuh. Selain itu, pasien merasa lebih dekat dengan Allah Swt dan konsisten mencari Allah Swt, yang tentunya akan membantu sistem penyembuhan.⁶ Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah

⁵ Paisar, “Penerapan Layanan Bimbingan Rohani dalam Meningkatkan Motivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Komplek Pertamina Plaju” (Palembang, UIN Raden Fatah, 2020).

⁶ Rini Khoirunnisa, “Peranan Pembimbing Rohani Islam dalam Memotivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu” (Lampung, UIN Raden Intan, 2017).

memiliki subjek penelitian yang sama yaitu pembimbing rohani. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari pokok bahasan yang dikaji dalam penelitian, penelitian terdahulu ini mengkaji mengenai peranan pembimbing rohani dalam memotivasi pasien. Sedangkan dalam penelitian ini pokok bahasannya adalah SOP pelayanan kerohanian Islam.

3. Penelitian dari Nurwahidah yang berjudul “Peran Perawat dalam Memberikan Bimbingan Rohani Islam Terhadap Kesehatan Mental Pasien Rawat Inap di Puskesmas Manimpahoi”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak puskesmas dalam hal ini perawat memberikan bimbingan spiritual islami kepada pasien yang dirawat inap untuk membantu mengatasi kecemasan pasien yang berada di ruang rawat inap. Peran perawat dalam memberikan bimbingan spiritual islami pada kesehatan jiwa pasien rawat inap di Puskesmas Manimpahoi memberikan bimbingan dalam meningkatkan pengetahuan spiritual pasien dan mendampingi pasien terhadap masalah yang dihadapinya.⁷ Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah memiliki pembahasan yang sama yakni bimbingan rohani Islam. Sedangkan perbedaannya adalah dapat dilihat dari ruang lingkup pembahasan, jika penelitian terdahulu mengkaji mengenai dampak bimbingan rohani Islam terhadap kesehatan mental pasien. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai SOP bimbingan rohani Islam.

⁷ Nurwahidah, “Peran Perawat dalam Memberikan Bimbingan Rohani Islam Terhadap Kesehatan Mental Pasien Rawat Inap di Puskesmas Manimpahoi” (Sinjai, Institut Agama Islam Muhammadiyah, 2019).

Untuk tujuan pengembangan penelitian ini, studi yang dikutip di atas berfungsi sebagai referensi. Apa yang membedakan penelitian ini dari eksplorasi sebelumnya adalah bahwa dalam penelitian ini ahli perlu mengidentifikasi pelaksanaan SOP kerohanian Islam. Hal ini belum pernah diteliti atau dibahas oleh peneliti sebelumnya, sehingga penelitian ini merupakan pembaharuan dari penelitian tersebut dan membuatnya layak untuk diteliti lebih lanjut.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini dibagi ke dalam V bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, bab ini diawali dengan latar belakang masalah dilakukannya penelitian, kemudian dilanjutkan dengan fokus penelitian, setelah itu peneliti merumuskan tujuan penelitian, bagian selanjutnya adalah signifikansi penelitian, lalu definisi operasional, dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, dan pada bagian akhir adalah sistematika penulisan.
2. Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir, bab ini berisikan teori-teori yang terkait dengan bimbingan rohani Islam, dan juga terdapat kerangka pikir pada bab ini.
3. Bab III Metode Penelitian, bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, kemudian ada subjek dan objek penelitian, yang selanjutnya ada data dan sumber data, dilanjutkan dengan teknik pengumpulan, yang terakhir ada teknik analisis data.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, analisis.
5. Bab V Penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.