

NASKAH PUBLIKASI

**PERSEPSI PASIEN TENTANG *CARING* ISLAMI PERAWAT RUMAH
SAKIT SYARIAH DI WILAYAH YOGYAKARTA**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Keperawatan pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**ATIKA OKTARIZA
20150320044**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI
PERSEPSI PASIEN TENTANG CARING ISLAMI PERAWAT RUMAH
SAKIT SYARIAH DI WILAYAH YOGYAKARTA

Disusun oleh:

ATIKA OKTARIZA

20150320044

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 8 Mei 2019

Dosen pembimbing

Dosen penguji



Shanti Wardaningsih, Ns., M.Kep., Sp.Jiwa., Ph.D
NIK: 19790722200204 173 058



Novita Kurnia Sari, Ns., M.Kep
NIK: 19811117200510 173 075

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Shanti Wardaningsih, Ns., M.Kep., Sp.Jiwa., Ph.D
NIK : 19790722200204 173 058

PERSEPSI PASIEN TENTANG *CARING* ISLAMI PERAWAT RUMAH SYARIAH DI WILAYAH YOGYAKARTA

Shanti Wardaningsih¹, Atika Oktariza²

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183

Email : shanti.wardaningsih@umy.ac.id

Abstrak

Caring Islami adalah bentuk peduli yang berlandaskan nilai-nilai keislaman yang sesuai dengan tuntunan Al Quran dan Hadis. Banyak perilaku *caring* yang belum terpenuhi, termasuk *caring* dalam konteks Islam di Indonesia yang kebanyakan masyarakatnya menganut agama Islam, sehingga menimbulkan banyak persepsi dari pasien yang menerima asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang *caring* Islami perawat di rumah sakit Islam wilayah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang dirawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. Partisipan ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi peneliti. Analisis data menggunakan *software* pengolahan data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi pasien mengenai *caring* Islami perawat. Terdapat 4 tema yang ditemukan dari penelitian ini, yaitu perawat memiliki akhlak Islami, pemberian dukungan spiritual, pelayanan berdasarkan syariat Islam dan layanan keperawatan yang memuaskan. Perawat berakhlak Islami meliputi sabar, ramah, sopan dan peduli; pemberian dukungan spiritual meliputi pemberian doa dan zikir, ibadah, dukungan motivasi dan kolaborasi dengan bina rohani. Pelayanan berdasarkan syariat Islam meliputi menjaga aurat, melakukan tindakan sesuai mukhrim, dan perbedaan tingkat pemahaman tentang syariat Islam setiap orangnya, sedangkan layanan keperawatan yang memuaskan yang meliputi mendapat pelayanan yang memuaskan dan layanan keperawatan yang diharapkan. Pasien merasa senang dan puas apabila menerima perawatan dengan baik dan didukung dengan landasan nilai islam. Diharapkan rumah sakit yang berbasis syariah dapat secara komprehensif menerapkan perawatan sesuai syariat Islam.

Kata Kunci : *caring* Islami, persepsi pasien, rumah sakit syariah

Abstract

Islamic caring is a form of caring that is based on Islamic values in accordance with the guidance of the Qur'an and Hadith. Many caring behaviors that have not been fulfilled, including caring in the context of Islam in Indonesia, which most people adhere to Islam, giving rise to many perceptions of patients who receive nursing care. This study aims to determine the patient's perception of Islamic caring nurses in the Sharia hospital in Yogyakarta. This study uses descriptive qualitative methods. Data collection uses in-depth interviews. The participants in this study amounted to 10 people who were admitted to the PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital and Nur Hidayah Bantul Yogyakarta hospital. Participants were determined using *purposive sampling*. The validity of the data uses source triangulation and researcher triangulation. Data analysis using qualitative data processing software. The results of this study show patients' perceptions of nurses' Islamic caring. Found 4 themes from this research, namely Islamic nurses, giving spiritual support, services based on Islamic Shari'a and satisfying nursing services. Islamic nurses who include patience, friendliness, courtesy and care; giving spiritual support includes giving prayers and remembrance, worship, motivational support and collaboration with spiritual formation. Services based on Islamic law include guarding the genitals, carrying out actions according to the law, and differences in the level of understanding of Islamic Shari'a for each person, while satisfying nursing services which include satisfying services and expected nursing services. Patients feel happy and satisfied when receiving good care and supported by the foundation of Islamic values. It is expected that sharia-based hospitals can comprehensively apply Islamic Sharia.

Keywords: Islamic caring, patient perception, sharia hospital.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu tempat masyarakat untuk mencari bantuan pengobatan. Sebagai sarana yang penting dari sistem perawatan kesehatan, rumah sakit diharapkan bisa meningkatkan status kesehatan. (Juhana dkk, 2015). Kualitas pelayanan yang diberikan sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa kesehatan sangatlah bergantung pada pemberi pelayanan, termasuk perawat. Penyediaan pelayanan yang bermutu dan pemberian kepuasan pasien, menjadi salah satu strategi penting yang harus selalu diperhatikan. Pandangan pasien tentang pelayanan juga tidak kalah penting menjadi salah satu penentu dalam pengembangan mutu pelayanan, termasuk dalam pelayanan keperawatan (Darmawan, 2013). Pandangan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit biasanya mencakup beberapa faktor, yang meliputi *product, price, place, promotion, process, dan people*. (Abdurrouf, 2013).

Undang-undang nomor 38 tahun 2014 menyatakan bahwa perawat adalah mereka yang memberi asuhan kepada individu, keluarga ataupun masyarakat dalam keadaan sehat ataupun sakit (Depkes, 2014). Perawat diharapkan bisa memberikan profesional layanan sesuai dengan kompetensi mereka untuk memastikan kualitas perawatan, keselamatan pasien dan kepuasan dengan pengalaman rumah sakit (Kieft dkk, 2014). Perawat sebagai pemberi asuhan yang paling dekat dengan pasien dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik berupa perilaku *caring*. *Caring* adalah sesuatu yang mendasari tindakan keperawatan dan tidak dapat terpisah dari profesi perawat. *Caring* merupakan sesuatu yang membentuk kualitas dari tindakan perawat yang dapat ditunjukkan melalui sikap dan perilaku yang dilandasi oleh nilai-nilai kebaikan, perhatian, peduli, kasih sayang dan lemah lembut terhadap diri sendiri maupun orang lain (Adams, 2016).

Watson (2004) dalam Potter & Perry (2009) menjelaskan *Theory of Human Care* bahwa *caring* merupakan hubungan timbal balik antara pemberi dan penerima asuhan yang diyakini dapat membantu mempercepat proses penyembuhan pasien. *Caring* memiliki tujuan

untuk membantu orang lain bertumbuh dan mengaktualisasikan diri. Watson menyatakan ada 10 *carative* yang menjadi tanggung jawab perawat, yakni membentuk sistem nilai humanistik dan altruistik, menanamkan kepercayaan dan harapan, menumbuhkan sensitifitas, mengembangkan hubungan saling percaya, meningkatkan penerimaan terhadap ekspresi perasaan baik positif maupun negatif, menggunakan proses pemecahan masalah yang sistematis, meningkatkan proses pembelajaran, menyediakan lingkungan yang suportif, protektif, dan korektif, membantu kebutuhan dasar manusia, dan menghargai kekuatan serta kelemahan, fenomenologis, dan spiritual. *International Association of Human Caring* dalam Wahyudi (2016) mengatakan bahwa keperawatan memiliki empat konsep dalam hal merawat, yakni pertama konsep merawat meliputi apa yang akan dilakukan oleh perawat, kedua manusia atau subjek yang menjadi target perlakuan apa yang akan dilakukan oleh perawat, ketiga kesehatan yang menjadi tujuannya dan yang terakhir adalah lingkungan sebagai tempat perawatan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang pernah dirawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan rumah sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Partisipan ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi peneliti. Analisis data menggunakan *software* pengolahan data kualitatif.

Hasil

Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah mengalami hospitalisasi di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan rumah sakit Nur Hidayah Yogyakarta minimal 3 hari dalam kurun waktu 3 bulan dari awal penelitian dimulai. Karakteristik partisipan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik partisipan

| Kode | JK | Usia | Pekerjaan | Pendidikan | Lama dirawat |
|------|----|------|-----------------|------------|--------------|
| P1 | L | 22th | Karyawan swasta | SMK | 7 hari |
| P2 | P | 27th | Wirawasta | SMA | 3 hari |
| P3 | L | 40th | Wiraswasta | SMA | 4 hari |
| P4 | L | 20th | Wiraswasta | SMK | 7 hari |
| P5 | P | 31th | Wiraswasta | MA | 5 hari |
| P6 | P | 21th | Karyawati | SMA | 5 hari |
| P7 | L | 54th | Tidak bekerja | SMA | 6 hari |
| P8 | P | 20th | Mahasiswa | SMA | 4 hari |
| P9 | P | 32th | Swasta | SMA | 3 hari |
| P10 | L | 46th | Guru | S1 | 3 hari |

Hasil penelitian ini didapatkan 4 tema yaitu memiliki akhlak Islami, pemberian dukungan spiritual, pelayanan berdasarkan syariat Islam dan layanan keperawatan yang memuaskan. Akhlak Islami merupakan akhlak yang dimiliki orang muslim yang mendukung proses *caring* Islami perawat. Akhlak Islami yang menjadi persepsi partisipan terdiri dari sabar, sopan, ramah, dan peduli. Menurut partisipan, adanya pengaplikasian akhlak-akhlak baik tersebut juga akan mempengaruhi proses keperawatan dan kesembuhan pasien. Hal ini di dukung oleh pernyataan partisipan berikut :

“...yo mesti ada hubungannya pedulinya perawat dengan penyembuhan dadi cepet mari (jadi cepet sembuh), dan punya kepuasan tersendiri ya mbak ibarate, wong perawate penak penak , ngko lak tur no nek ono opo-opo di tandangi. Terus seneng juga kalo perawatnya ramah-ramah terus gitu... (soalnya perawatnya enak-enak, nanti kalo ada apa-apa cepet di tindak, terus seneng kalo perawatnya ramah-ramah terus gitu)..” (P1, laki-laki 22 tahun).

“...emm pasien kan beberapa jenis orang ya mbak, yaa kalo lagi ngadepin yang sakit ya sabar, namanya juga lagi sakit ya mbak, yaa sabar aja sih mbak kalo jadi perawat, jangan emosian, karna kasian aja sih mbak sama pasien pasien kaya gini, biar pasiennya juga nyaman dirawatnya...” (P6, perempuan, 21 tahun).

Persepsi pasien tentang *caring* Islami yang kedua adalah pemberian dukungan fasilitas spiritual. Fasilitas spiritual yang menjadi persepsi pasien adalah dalam hal doa dan zikir, ibadah, pemberian motivasi dan mendatangkan bina rohani. Partisipan mengungkapkan, adanya dukungan spiritual dari perawat akan memberikan dampak kepada psikologi pasien, dan sebagai penguat dalam diri pasien selama dirawat. Hal ini sesuai dengan pernyataan pasien berikut :

“....yo kui... nek doa engko dadi kapan le mari kan ora negrti, tapi dadi ngene pikirane dadi luwih terkontrol kan mbak, dadi luwih jernih, dadi penak, kan nek contone nek maem kan kudu nggo dongo kan mbak nah nek loro yo ngono mbak, nggo dongo...” (ya itu..kalo doa nanti kapan sembuhnya kan tidak tahu, tapi pikirannya jadi lebih terkontrol, jadi lebih jernih, jadi enak, kan contohnya kalo makan harus berdoa, kalo sakit juga) (P1, laki-laki 22 tahun).

Persepsi pasien tentang *caring* Islami yang ketiga adalah pelayanan berdasar syariat Islam. Pelayanan berdasarkan syariat Islam menurut partisipan meliputi perawatan berdasarkan mukhrim, menjaga aurat dan tingkat pemahaman tentang islam. Menurut partisipan, ketiga hal tersebut jika dilakukan akan menambah kenyamanan pasien ketika perawatan dan akan menunjukkan kriteria perawat muslim. Hal ini sesuai dengan pernyataan psrtisipan berikut :

“...kalo menurut saya sih, menurut secara islam bener-bener yaa, harusnya kan secara syari, syarinya tu tinggal syari yang seperti apa. Yaa misalkan sudah jilbab an tapi masih terlihat kaya seksi gitu, pakaiannya terlalu ketat kan sama aja, dilihat juga nggak enak...” (P9 perempuan 32 tahun).

Persepsi pasien yang terakhir mengenai *caring* Islami adalah layanan keperawatan yang memuaskan yang meliputi mendapat pelayanan yang memuaskan dan layanan keperawatan yang diharapkan. Partisipan mengatakan jika

partisipan sudah mendapatkan pelayanan yang memuaskan, bentuk pelayanan yang diterima seperti membantu kebutuhan pasien seperti ketika infus habis setelah memencet bel, perawat langsung datang, apabila mendapat laporan dari pasien yang berhubungan dengan perawat maka perawat langsung mengambil tindakan. Hal ini didukung oleh pernyataan pasien berikut :

“...yaa selama aku dirawat disini misalnya infus sudah mau habis ya tinggal pencet bel aja, kalo ada masalah infus nggak ngalir yaa pencet bel aja, terus nanti perawatnya dateng...” (P5, perempuan 31 tahun).

Namun ada partisipan yang mengatakan apabila terdapat laporan, perawat lama dalam menanganinya, partisipan juga mengatakan hal ini berhubungan dengan banyak sedikitnya pasien yang dirawat. hal ini sesuai dengan yang dikatakan partisipan berikut

“...perawatan di UGD cepet yaa, tapi kalo disini (di bangsal) kadang lama. Misalnya gini, sinfus saya habis, biasanya 30-40 menit perawatnya baru dateng, mungkin karna pasien banyak atau gimana ya...” (P6, perempuan 21 tahun).

Partisipan juga mengatakan, partisipan ingin dirawat dan mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya dari perawat. Partisipan juga mengatakan, pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa nyaman, dan puas. Contoh perawatan yang diharapkan pasien meliputi dirawat secara intens, perawatnya selalu siap siaga dan tanggap dengan keluhan-keluhan yang dialami pasien. Hal ini sesuai yang diungkapkan pasien berikut :

“...yaa dirawat dengan intens, sering dikontrol, terutama yang lebih perlu, sebagai bentuk kepedulian perawat. Pelayanan yang baik itu yang membikin nyaman dan puas gitu...” (P10, laki-laki 42 tahun).

“...ya diperlakukan dengan baik, seperti kaya perawatnya tuh selalu siap

siaga gitu, misalnya ada keadaan darurat atau ada keluhan keluhan yang lain...” (P8, perempuan 20 tahun).

Pembahasan

Akhlaq islami

Akhlaq Islami yang dimiliki setiap orang berbeda-beda, hal tersebut akan terlihat pada kepribadian masing-masing individu dalam menjalankan fungsi, peran dan bagaimana mestinya berperilaku sesuai posisinya (kedudukannya) dalam kelompok sosial (Murtopo & Susanti, 2017). Hasil penelitian ini didapatkan tema akhlaq Islami yang meliputi sabar, ramah, sopan, dan peduli.

Partisipan dalam penelitian ini mengatakan, senang jika dirawat dengan sabar, baik dalam tindakan maupun verbal. Sikap sabar perawat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2015) yang mengatakan bahwa Perawat yang tenang dan sabar akan memberikan rasa nyaman kepada pasien dan secara tidak langsung mempengaruhi kesembuhan, karena psikologi pasien akan merasa aman ketika dilayani perawat yang penuh dengan kesabaran. Perilaku mulia seperti sabar, ikhlas, dan tidak emosional sangat di perintahkan dalam Islam, karena dalam agama tersebut memerintahkan untuk selalu bersikap lemah lembut dan berkasih sayang kepada semua umat muslim (Aaghniatunnissa, 2015).

Hal ini sesuai firman Allah SWT dalam surat Al Imran ayat 159, yang artinya :

“...Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”

Berdasarkan ayat tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa Allah SWT telah memberikan rahmat kepada manusia untuk senantiasa berlaku lemah lembut agar tidak di jauhi oleh orang lain.

Akhlaq Islami yang kedua adalah ramah. Sikap ramah perawat menurut pengakuan partisipan, ditunjukkan dengan selalu menyapa pasien, membuka obrolan, dan menunjukkan

sikap terbuka. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Transyah dan Toni (2018) yang mengatakan bahwa sikap ramah yang ditunjukkan oleh seorang perawat akan membuat pasien merasa nyaman. Sikap ramah yang ditunjukkan oleh perawat tersebut meliputi sopan dan senyum. Pelayanan perawat yang ramah merupakan salah satu tuntutan kode etik yang menjadi bagian dari standar pelayanan islami (Fuad, 2017). Nugroho (2015) juga mengatakan bahwa yang mengatakan bahwa perawat yang ramah akan mempunyai dampak positif terhadap proses kesembuhan pasien, karena pasien akan merasa nyaman selama proses perawatan, selain itu juga akan menjadikan pasien akrab dengan perawat dan menjalin hubungan interpersonal yang baik, sehingga pasien bisa mengungkapkan semua keluhannya dengan bebas, dengan demikian perawat dapat memperoleh informasi yang lengkap mengenai data yang dibutuhkan untuk proses penyembuhan pasien.

Akhlik islami yang ketiga adalah sopan. Kesopanan perawat dapat dilihat dari kesehariannya, seperti meminta izin saat akan melakukan tindakan keperawatan (melakukan cek tekanan darah, mengambil darah, menyuntik), meminta izin saat ingin melakukan pemeriksaan di area aurat pasien, mengucapkan salam ketika akan masuk dan meminta maaf apabila melakukan kesalahan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Negi, dkk (2016) mengatakan bahwa ramah dan sopan termasuk dalam komunikasi terapeutik yang memiliki dampak positif yang signifikan dengan kepuasan pasien dan memiliki efek besar pada seluruh kepuasan pelayanan rumah sakit. Sikap sopan yang ditunjukkan perawat kepada pasien dapat meningkatkan jalinan hubungan baik diantara keduanya, sehingga akan mempermudah selama proses perawatan (Minardo, 2018).

Akhlik islami yang terakhir adalah peduli, atau yang dalam keperawatan dikenal dengan istilah *caring*, merupakan sentral praktik keperawatan dimana perawat bekerja dengan penuh rasa peduli, Watson (2012) dalam Potter & Perry (2013). Sikap peduli yang diberikan harus didasari dengan rasa tulus ikhlas (Firmansyah, 2019). Tulus ikhlas dalam

caring yang dimaksudkan adalah hanya mengharap ridha Allah SWT. Apabila kita berbuat baik dengan ikhlas, secara tidak langsung kita menabung untuk mendapatkan pertolongan Allah SWT (Setiadi, 2018). Kepedulian perawat tidak hanya pada masalah fisik saja, namun juga secara emosional dan juga spiritualitas, seperti datang dengan senyuman, menanyakan bagaimana perasaan pasien, bagaimana ibadah pasien dan mengingatkan untuk selalu berdoa untuk kesembuhannya. Salah satu partisipan mengungkapkan, dia senang jika perawat selalu memperdulikannya, dia mempunyai persepsi bahwa kepedulian perawat akan berdampak pada kesembuhannya. Kepedulian yang diberikan perawat kepada pasien akan meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan secara fisik dan menciptakan rasa nyaman, Watson, (2012) dalam Potter & Perry (2013). Semakin baik tingkat kepedulian perawat dalam asuhan keperawatannya, maka pasien dan keluarga akan semakin senang dalam menerima pelayanan, yang berarti akan memperbaiki hubungan terapeutik pasien dan perawat (Firmansyah, 2019).

Memberikan kebutuhan spiritual

Pemenuhan kebutuhan spiritual merupakan aspek penting dalam keperawatan dan merupakan tugas perawat untuk memenuhi dengan melihat kebutuhan spiritual yang tepat untuk pasien serta tidak menutup kemungkinan untuk melakukan kolaborasi dengan pelayanan kesehatan lainnya, seperti bina rohani islam (Samsualam, Hidayat, & Lestari, 2018). Pemberian kebutuhan dasar spiritual yang menjadi persepsi pasien berdasarkan hasil penelitian adalah memfasilitasi ibadah, membimbing berdoa dan zikir, memberi dukungan motivasi dan pelayanan bina rohani.

Pemberian kebutuhan spiritual yang pertama adalah membimbing doa dan zikir. Pemberian bimbingan doa dan zikir dilakukan dengan berkolaborasi dengan bina rohani islam rumah sakit. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2015), dalam penelitiannya mengungkapkan salah satu intervensi *caring islami* perawat adalah

pemberian doa dan zikir kepada pasien. Sakit dapat menimbulkan gangguan psikis pada pasien. Sinaulan (2016) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa salah satu tugas perawat adalah memberikan bimbingan spiritual seperti memberikan doa. Apabila pasien mempunyai akidah yang kurang, maka pasien dengan mudah meninggalkan ibadah, termasuk doa dan zikir, sehingga keimanan dan hati nurani pasien menjadi gersang, disinilah fungsi perawat memberikan bimbingan doa, untuk tetap menguatkan pasien di masa sakitnya, meyakinkannya jika sakit adalah sesuatu yang datang dari Allah, dan akan ada hikmah dibaliknya (Sinaulan & Lina, 2016). Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Al Baqarah ayat 214, yang artinya :

“apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surge, padahal belum datang kepadamu cobaan sebagaimana halnya orang-orang terdahulu sebelum kamu? mereka ditimpa malapetaka dan kesengsaraan, serta diguncangkan dengan macam-macam cobaan sehingga berkatalah rasul dan orang-orang beriman bersamanya:”bilakah datang pertolongan Allah?” ingatlah sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa semua yang terjadi di dunia ini adalah kehendak Allah, dan kepada-Nyalah kita memohon pertolongan, hanya Allah yang menjadi satu-satunya penolong bagi kita, yaitu melewati doa yang kita minta.

Pemberian dukungan spiritual yang kedua adalah memfasilitasi ibadah. Memfasilitasi ibadah merupakan salah satu dari sepuluh faktor *carative caring* yang dikemukakan oleh Jean Watson, yaitu mengembangkan faktor spiritual. Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI), dalam Pedoman Standar Pelayanan Rumah Sakit Syariah versi 1438 tahun 2017 menyatakan bahwa salah satu pelayanan rumah sakit syariah adalah bimbingan shalat dan tayamum bagi pasien. Ibadah merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan, ibadah akan meningkatkan imunitas pasien, karena dengan adanya kegiatan ibadah, pasien akan lebih adaptif (Bakar &

Kurniawati, 2014). Mencukupi kebutuhan spiritual, termasuk ibadah, juga dapat menurunkan kecemasan dan keraguan pasien selama masa perawatan (Monereng, 2012). Ketika seseorang melakukan ibadah, maka jiwanya akan terbebas dari stress (Rahmah, 2018). Menurut penelitian Bakar (2014), hal yang dapat dilakukan perawat dalam mencukupi kebutuhan ibadah pasien adalah memberikan fasilitas bersuci seperti tayamum, dan mengajarkan sholat baik secara berdiri, duduk, maupun terlentang.

Pemberian dukungan spiritual yang terakhir adalah memberi motivasi dan menghadirkan bina rohani.. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada sepuluh responden, pemberian motivasi disini meliputi dorongan semangat untuk sembuh, dan nasehat Islami untuk tetap sabar dalam menghadapi sakit. Biasanya pemberian nasehat islami dilakukan oleh bina rohaniawan. Namun partisipan mengungkapkan, jika akan lebih baik jika perawat juga melakukannya disela-sela tugasnya, misalkan bersamaan saat melakukan pemeriksaan. Ramadhan (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pasien yang mengalami rawat inap di rumah sakit akan mengalami beberapa masalah seperti masalah pada psikisnya dan tidak bisa menyelesaikannya sendiri masalahnya, sehingga bimbingan atau nasehat rohani sangat mereka butuhkan untuk menenangkan hatinya. Pemberian motivasi yang dapat dilakukan adalah pemberian nasehat berdasarkan nilai-nilai islam, penanaman ketenangan dan harapan serta memberikan dorongan kepada pasien agar tidak putus asa terhadap penyakitnya, apalagi pasien dengan penyakit kronik (Irajpour, Moghimiyan, & Arzani, 2018). Hal ini juga sesuai dengan isi teori *caring* Watson (2004) dalam Potter&Perry (2009) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor *carative caring* adalah menanamkan harapan dan keyakinan kepada pasien. Sesuai dengan Standar Operasional (SOP) Pedoman Pelayanan Kerohanian Rumah Sakit, rumah sakit memberikan fasilitas rohaniawan untuk pasien yang bertujuan untuk mengembalikan kondisi psikologisnya pada kondisi yang lebih baik dan menuntut pasien agar mendapatkan keikhlasan, kesabaran, dan ketenangan dalam

menghadapi cobaan sakit. Perawat mempunyai peran penting dalam memberikan asuhan keperawatan spiritual, seperti memberikan nasehat, semangat hidup, nasehat agama dan memodifikasi lingkungan yang aman dan nyaman untuk pasien beribadah, namun kebanyakan perawat masih fokus pada perawatan secara fisik saja (Samsualam, Hidayat, & Lestari, 2018).

Sesuai syariat islam

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan sesuai syariat islam meliputi menjaga aurat, menjaga kemukhrikan, tingkat pemahaman pasien tentang fikih islam, dan kualifikasi perawat islami. Pelayanan sesuai dengan syariat islam mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien terbingkai kaidah-kaidah islam yang mengacu pada standar kualitas pelayanan (Putra, Rusmin, & Syarfaini, 2017). Persepsi pasien dalam pelayanan sesuai syariat yang pertama adalah menjaga aurat. Sejalan dengan isi dari MUKISI (2017) yang menyebutkan bahwa pelayanan rumah sakit syariah menjamin danya upaya menutup aurat pasien dengan memberikan fasilitas dan edukasi bagi pasien sebagai upaya untuk menjaga aurat selama proses perawatan.

Persepsi pasien tentang pelayanan sesuai syariat yang kedua adalah perawatan berdasar muhrikan. MUKISI, (2017) dalam standar pelayanan rumah sakit syariah pada bagian kelompok pelayanan syariah juga menyebutkan bahwa perawatan secara islami, meliputi pelayanan sesuai jenis kelamin dan memelihara dari unsure *ikhtilat* dan *khalwat*. Berdasarkan hasil penelitian lima dari sepuluh partisipan mengatakan mereka setuju dengan adanya perawatan dan pemeriksaan sesuai jenis kelamin, karena mereka tidak menginginkan adanya unsur *ikhtilat* dan mereka merasa lebih nyaman serta leluasa. Namun separuh dari total partisipan tidak mempermasalahkan hal itu, mereka menganggap perawatan oleh siapapun adalah sah. Heyder (2003) dalam Ismail (2015) mengungkapkan bahwa salah satu intervensi *caring* islami adalah jika memungkinkan, perawatan dari orang-orang yang berjenis kelamin sama dengan pasien, hal ini dimaksudkan untuk menjaga kemukhrikan

pasien, akan tetapi apabila dalam keadaan darurat, hal ini dapat dihapuskan. Standar Operasional (SOP) rumah sakit yang di gunakan sebagai triangulasi menjelaskan, perawatan berdasar jenis kelamin hanya diaplikasikan pada pemasangan kateter pada perempuan, untuk perawatan biasa tidak tercantum dalam SOP rumah sakit.

Persepsi pasien tentang pelayanan berdasar syariat yang ketiga berhubungan dengan tingkat pengetahuan perawat dan pasien mengenai islam mempengaruhi persepsi pasien tentang *caring* islami perawat. Semakin tinggi tingkat pengetahuan islami dari perawat dan pasien, semakin bagus pula persepsi pasien mengenai *caring* islami. Pengetahuan adalah domain yang sangat penting untuk terbentuknya sebuah tindakan. Pengetahuan dapat dipengaruhi oleh usia, pendidikan dan hubungan sosial. Seseorang dapat mendapatkan pengetahuan dari melihat, mendengar atau mengalami sesuatu, baik secara formal maupun non formal (Rozaq, 2016). Pada penelitian ini, partisipan yang berusia lebih dari 25 tahun dan pernah mendapatkan pendidikan fikih islam lebih paham mengenai agama dan setuju bila pelayanan keperawatan sakit berdasar islam, daripada partisipan yang berusia lebih muda dan tidak mengenal fikih islam. Salah satu contoh perawatan yang diharapkan partisipan adalah mengenai sholat, khususnya sholat saat sedang sakit, perawatan berdasar gender, aurat dan pemberian dukungan doa.

Persepsi pasien tentang pelayanan sesuai syariat islam yang terakhir berhubungan dengan kualifikasi perawat Islami. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi pasien tentang *caring* islami juga menyangkut pada adab berpakaian islami perawat perempuan, dimana partisipan mengungkapkan perawat perempuan harus menutup aurat dan tidak berpakaian seksi dan juga ada batasan pergaulan di tempat kerja antara perawat laki laki dan perempuan. Hal ini didukung oleh penelitian Saidun (2018) di Malaysia menjelaskan bahwa kualifikasi kode berpakaian seorang wanita yang bekerja di pelayanan kesehatan, termasuk perawat, harus memperhatikan mengenai aurat, penggunaan make up aksesoris dan *tatto*. Pakaian yang

dikenakan oleh petugas kesehatan harus aman, nyaman, bersih dan terhindar dari infeksi, selain itu juga harus memperhatikan etika berpakaian seperti menutup aurat dengan tidak menggunakan baju yang transparan, semi transparan, potongan pendek, tanpa lengan, dan rok atau celana pendek. Lebih lanjut dijelaskan, belum semua negara-negara yang mayoritas penduduknya beragama muslim menerapkan hal tersebut karena tidak ada pedoman yang jelas. Penelitian yang melibatkan sepuluh lembaga kesehatan islam ini menunjukkan bahwa kode berpakaian untuk perawat kesehatan wanita harus longgar, tunik dengan menutup paha, celana panjang dan jilbab. Adab berpakaian ini selain menjalankan peraturan rumah sakit, namun juga termasuk dalam salah satu *caring* islami, dan mencegah ketidaksenonohan terhadap wanita selama berinteraksi dengan pasien. Keperawatan Indonesia sering kali mempunyai citra negatif yang bersifat seksual, berbusana sesuai ketentuan Islam mungkin akan membantu perspektif negatif tersebut, Angel (2004) dalam Saidun (2018).

Layanan Keperawatan yang Memuaskan

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien mengenai *caring* Islami perawat dilihat dari pelayanan keperawatan yang memuaskan yang diterima partisipan. Pelayanan keperawatan yang memuaskan seperti pemenuhan kebutuhan pasien secara sigap, keterampilan perawat dalam memberikan asuhan dan kecepatan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. Hampir seluruh partisipan mengungkapkan mereka puas dengan pelayanan yang diberikan perawat apabila perawat melayaninya dengan baik dan merespon apa yang dibutuhkan pasien dengan cepat. Kualitas pelayanan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dapat ditentukan melalui sikap profesionalisme yang dilakukan (Hardianty, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nugrahaningsih (2016) yang mengatakan bahwa semakin bagus tindakan yang diberikan, maka akan semakin bagus pula persepsi pasien tentang *caring* perawat terhadap pasien.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien mempunyai harapan terhadap pelayanan keperawatan yang meliputi ingin dipenuhi haknya selama menjadi pasien, seperti dirawat dan diperlakukan dengan baik, kemampuan perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, tindakan yang cepat saat pasien membutuhkan pertolongan, dan kemampuan perawat menangani masalah perawatan pasien dengan tepat. Harapan dan tuntutan akan dimensi kecepatan, jaminan dan empati berada pada posisi tertinggi dalam prioritas pasien terhadap kualitas dari sebuah jasa pelayanan kesehatan (Raharja, Kusumadewi, & Astiti, 2018). Kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang dibeikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu petugas kesehatan telah bekerja dengan baik terutama pada saat pasien membutuhkan bantuan (Darus, Milwati, & Maemunah, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian Azlika, dkk (2014) yang mengatakan bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik saat pasien membutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien secara tanggap dan handal serta memberikan senyuman dan sopan pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan meningkatkan kepuasan pasien selama dirawat.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini didapatkan empat tema yang menjadi persepsi pasien yaitu memiliki akhlak islami, pemberian dukungan spiritual, pelayanan berdasar syariat Islam dan perilaku profesional (*professional behavior*).

Saran

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan pada pelayanan kesehatan khususnya perawat untuk mendukung dan memfasilitasi pelayanan keperawatan sesuai dengan *caring* Islami serta Rumah sakit Syariah dalam memberikan pelayanan hendaknya memperhatikan kebutuhan pasien dapat menerapkan kebijakan sesuai dengan syariat Islam.

Referensi

- Abdurrouf, M., Nursalam, N., & Purwaningsih, P. (2013). Islamic Caring Model on Increase Patient Satisfaction. *Jurnal Ners*, 8 (1), 153-164. dari <https://e-journal.unair.ac.id/JNERS/article/view/3893>, diakses pada 16 Mei 2018
- Aghniatunnissa, I., Purnama & Assas Putra (2015). Pemaknaan komunikasi Islami dalam interaksi pasien dan perawat di rumah sakit muhammadiyah Bandung. Ilmu komunikasi FKB Universitas Telkom. *e- Journal Proceeding of Management* Vol.2, No.3
- Al-Mundziri, Abdul Qawi. (2003). *Ringkasan Shahih Muslim*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Azlika. M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. (2014). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. Vol.4, No. 4
- Bakar, A., & Kurniawati, N. (2014). Studi Fenomenologi, Pengalaman Ibadah Pasien Islam yang di Rawat dengan Pendekatan Spiritual Islam di Rumah Sakit Aisyah Bojonegoro, dari <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-cmsnje5df586689full.pdf> diakses pada 20 April 2019
- Darus, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News volume V*, nomor 1. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/833>, diakses pada 20 April 2019
- Darmawan, A. K. N. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. <https://media.neliti.com/media/publications/76396-ID-hubungan-perilaku-caring-perawat-terhada.pdf> diakses pada 10 Mei 2018
- Departemen Agama RI. (2009). *Al Quran dan Terjemahannya special for women.*: PT. Sygma Examedia Arkanleema
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (2017). *Buku Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah- MUKISI*. Jakarta: MUKISI
- Fuad. (2017). Pengaruh Pelayanan Islami terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar Raniry Darussalam: Skripsi UIN Ar Raniry Darussalam, diakses pada 15 April 2019 dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/286/1/FULL%20TEKS%20SKRIPSI.pdf>
- Firmansayah, C. S., Nopriyanti, R., & Karana, I. (2019). Perilaku caring perawat berdasarkan teori jean watson di ruang rawat inap. *Jurnal kesehatan vokasional* Vol.4 No 1. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/40957>, diakses pada 20 April 2019
- Hardianty, Yetty., Juniar Ernawati., Febriana Sabrian. (2018). Hubungan Profesionalisme Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Utama. Skripsi: Universitas Riau
- Ismail, Suhartini., Hatthakit, U., & Chinawong, T. (2015). Caring Science within Islamic Contexts: *Nurse Media Journal of Nursing*, 5 (1), 2015, 34 - 47
- Irajpour, A., Moghimian, M., & Arzani, H. (2018). Spiritual Aspect of Care for Chronic Muslim Patient: *Journal of Education and Health Promotiaon*.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., & Sidharta, I. (2015). Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty

- on Public Hospital in Bandung, Indonesia. *International: Journal of Applied Business and Economic Research* ,13(6), 4305-4326
- Kieft, RA, de Brouwer, BB, Francke, AL, & Delnoij, DM (2014). How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative: *BMC Health Services Research*, 14(1), 1-10 doi:10.1186/1472-6963-14-249
- Monereng, L. V. (2012). Spiritual Nursing Care, A Concept Analysis Departement of Health: *Studies University of South Africa, South Africa*.
- Murtopo, B., & Susanti, D. (2017). Akhlak Islam Memiliki Peranan Penting dengan Status Pribadi IAIN Kebumen: *jurnal Dinamika* vol.2.
- Negi, Sandhaya & Haslen Kauz. (2016). Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization. *India Himalayan College of Nursing, Swami Rama Himalayan University, Dehradun, Uttarakhand, India*
- Nugrahaningsih,W. (2016). Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Paviliun RSUD Salatiga. Skripsi: Stikes Kusuma Husada I Surakarta
- Nugroho, Agung.(2015). *Gambaran* Perilaku Caring Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Jiwa Surakarta: *Jurnal PSIK.FIK.UKSW*
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Pedoman Pelayanan Bina Rohani Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Potter, Patricia A, Anne G. Perry.(2009). *Fundamental Of Nursing edisi 7*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Potter, Patricia A, Anne G. Perry.(2013). *Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik. Volume II. Edisi Revisi*. Jakarta : EGC
- Putra, T., Rusmin, M., & Syarfaini. (2017). Studi Penerapan Pelayanan Kesehatan Islami dalam Dimensi Kualitas Pelayanan pada Penanganan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.
- Putri, Astuti.(2014). *Strategi Budaya Karakter Caring of Nursing*. Bogor: In Media
- Ratodi.Muhamad.(2015). Integrasi Konsep Islam dalam Promosi Kesehatan. *Jurnal Studi Islam dan Sosial* Vol 9. No 2
- Ramadhan, Nur Yasinta. (2018). Bimbingan Shalat 5 Waktu bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Terpadu Dompot Dhuafa Bogor: *jurnal UIN Jakarta*
- Rinna, Erda (2016). *Hubungan Tingkat Emotional Intelligence Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang Tahun 2016*.

- Raharja, I. G., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal*. Vol 5 Nomor 1
- Rozaq, M. A. (2016). Hubungan antara pengetahuan sholat dengan motivasi pembimbing pelaksanaan sholat pada perawat di puskesmas rawat inap Bangsri Jepara. *The 3rd University Research Colloquium 2016* ISSN 2407-9189.
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/2529/urecol%20stikes%20muh%20kudus.pdf?sequence=1&isAllowed=y> diakses pada 17 April 2019
- Samsualam, Hidayat, R., & Lestari, K. (2018). Studi eksplorasi dan implementasi asuhan keperawatan spiritual muslim PSIK FKM UMI. *Window of Health.Jurnal Kesehatan* Vol.11. No.4.
<http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/issue/view/woh14> diakses pada 22 April 2019.
- Saidun, S ., E. Akhmetova., A. Awang Abd Rahman. (2018). Muslim female health care personal dresscode: A Purposed Guideline.*IMJM Vol 17 No 2*.
- Setiadi. (2018). Akhlak Perawat Muslim,
https://www.academia.edu/35173911/A_KHLAQ_PERAWAT_MUSLIM
diakses pada 20 April 2019.
- Sinaulan, & Lina, R. (2016). Asosiasi profesi dakwah Islam Indonesia Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN sunan ampel Surabaya. *Jurnal Komunikasi*. Vol.06 no 01.
<http://jki.uinsby.ac.id/index.php/jki>, diakses pada 18 April 2019.
- Standar Prosedur Operasional (SPO) Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.[http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/UU No. 38 Tahun 2014 ttg Keperawatan .pdf](http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/UU_No_38_Tahun_2014_ttg_Keperawatan.pdf). Diakses : 22 April 2019
- Wahyudi, Sutria, E., Ashar, M. U., & Syisnawati. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat di ruang perawatan interna. *journal of islamic nursing* .
<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4967/> diakses pada 20 Mei 2018.