

IMPLEMENTASI KARAKTER PELAYANAN PERAWAT TERHADAP PASIEN DI RUANGAN DITINJAU DARI SEGI AGAMA ISLAM DI RSUD KARAWANG

¹ Suhud

² Hanafiah

³ Faiz Karim Fatkhullah

^{1,2,3} Sekolah Pascasarjana

Program Studi S3 Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Nusantara

¹ suhud@uninus.ac.id

² hanafiah@uninus.ac.id

³ faizkarim@uninus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Pelayanan kesehatan yang baik dan profesional memerlukan adanya karakteristik yang spesifik, termasuk dalam hal pelayanan perawat. Karakter pelayanan perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan. Dalam konteks agama Islam, karakter pelayanan perawat yang Islami dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi karakter pelayanan perawat terhadap pasien diruangan di RSUD Karawang dari segi agama Islam.

Kata Kunci: Karakter Pelayanan Perawat, Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik dan profesional memerlukan adanya karakteristik yang spesifik, termasuk dalam hal pelayanan perawat. Karakter pelayanan perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan. Dalam konteks agama Islam, karakter pelayanan perawat yang Islami dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sampel penelitian terdiri dari 15 perawat yang bekerja di RSUD Karawang. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tema.

Implementasi karakter pelayanan perawat terhadap pasien diruangan di RSUD Karawang dari segi agama Islam menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di RSUD

Karawang menunjukkan keterbukaan, kesediaan, kesadaran, dan kesediaan dalam melayani pasien dari berbagai latar belakang agama, termasuk agama Islam. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi karakter pelayanan perawat yang Islami dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian “Implementasi Karakter Pelayanan Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Ditinjau Dari Segi Agama Islam Di Rsud Karawang”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam peningkatan mutu implementasi karakter pelayanan perawat terhadap pasien di ruangan ditinjau dari segi Agama Islam di RSUD Karawang. Atas dasar tersebut, penelitian ini sangat tepat menggunakan penelitian kualitatif karena di dalamnya menggambarkan implementasi karakter pelayanan perawat yang relevan terhadap pasien Rumah Sakit RSUD Karawang, dengan karakteristik penelitian kualitatif, diantaranya meliputi penelitian bersifat induktif, pengumpulan data pada natural setting atau kondisi alamiah, teknik pengumpulan data bersifat deksriptif analitik, peneliti sebagai instrumen kunci penelitian, menganalisis subjek secara mendalam, mengutamakan makna daripada persepsi dalam interpretasikan data.

Sebagaimana penelitian kualitatif maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk wawancara dan observasi. Untuk memperoleh kredibilitas yang kuat dari penelitian ini, maka peneliti mengkombinasikan beberapa sudut pandang untuk menguatkan data, hal ini disebut dengan triangulasi. Teknik triangulasi yang peneliti gunakan adalah triangulasi dengan teknik pengumpulan data, yaitu melalui wawancara dan observasi. Adapun langkah-langkah yang peneliti tempuh dalam proses pengambilan data terdapat tiga tahapan penelitian yang terdiri dari pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan analisis data.

Langkah pertama yaitu tahap pra lapangan, pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi terhadap Rumah sakit yang memiliki kecocokan dari masalah yang peneliti angkat. Setelah menemukan tempat penelitiannya yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karawang, selanjutnya peneliti melakukan persiapan dengan mengunjungi Rumah sakit tersebut untuk meminta izin mengenai penelitian yang akan dilakukan kepada kepala bagian keperawatan. Selain itu, peneliti juga sekaligus menyempatkan untuk melakukan studi pendahuluan berupa observasi agar mendapatkan gambaran awal dan umum

mengenai kondisi faktual dan aktual di lingkungan Rumah sakit tersebut.

Langkah kedua ialah tahap pekerjaan lapangan, pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Karawang mengenai Implementasi karakter pelayanan Perawat diruangan dari segi Agama Islam melalui teknik wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang terdiri dari Kepala bagian, perawat, dan Pasien.

Selanjutnya observasi dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung proses Pelayanan perawat yang berkarakter secara Agama islam meliputi aktivitas Perawat dalam melaksanakan proses Pelayanan terhadap pasien, dan aktivitas pelayanan karakter yang sesuai Agama islam.

Peneliti memilih Rumah sakit umum daerah (RSUD) Karawang sebagai objek tempat penelitian dengan alasan sebagai berikut: (1) Rumah sakit tersebut masuk ke dalam Tipe-B terbaik di Jawa Barat tahun 2024 berdasarkan nilai dari pemerintah pusat (2) aksesibilitas peneliti terhadap subjek dan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek informan adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab, memahami, menguasai, serta memiliki wewenang terhadap standar keperawatan di RSUD Karawang. Pihak-pihak tersebut antara lain yaitu Kepala bagian, perawat, dan Pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perawat dapat memastikan etika profesional dalam pelayanan pasien berdasarkan prinsip-prinsip agama Islam dengan cara berikut:

1. Menjaga Kehalalan dan Keharaman: Perawat harus memastikan bahwa obat-obatan yang digunakan dalam pengobatan pasien sesuai dengan prinsip kehalalan dan keharaman dalam Islam. Mereka harus memahami dan mematuhi hukum-hukum Islam terkait dengan penggunaan obat-obatan, seperti haramnya penggunaan obat-obatan yang mengandung unsur-unsur haram.
2. Menjaga Etika dan Moralitas: Perawat harus memastikan bahwa pelayanan medis yang diberikan sesuai dengan etika dan moralitas Islam. Mereka harus memahami dan mematuhi prinsip-prinsip etika medis yang berdasarkan nilai-nilai Islam, seperti menjaga kesadaran dan kesediaan dalam melayani pasien, serta menjaga privasi dan integritas pasien.

3. Menjaga Dosis dan Indikasi: Perawat harus memastikan bahwa dosis dan indikasi obat-obatan yang digunakan sesuai dengan prinsip Hifzh An-Nafs (menjaga jiwa) dan Hifzh Al-Maal (menjaga harta). Mereka harus memahami dan mematuhi prinsip-prinsip penggunaan obat-obatan yang berdasarkan prinsip-prinsip Maqashid Asy-Syari'ah, seperti menjaga dosis yang tepat, indikasi yang jelas, efek samping minimal, dan harga obat yang wajar.
4. Menjaga Kesadaran dan Kesiediaan: Perawat harus memastikan bahwa mereka memiliki kesadaran dan kesiediaan dalam melayani pasien dari berbagai latar belakang agama, termasuk agama Islam. Mereka harus memahami dan mematuhi kepercayaan agama pasien, serta berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien.

Dengan memastikan etika profesional berdasarkan prinsip-prinsip agama Islam, perawat dapat memberikan pelayanan medis yang efektif, efisien, dan sesuai dengan ajaran agama, serta menjaga kesehatan jiwa dan raga pasien sesuai dengan ajaran agama. Perawat dalam menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien dihadapi beberapa tantangan, antara lain:

1. Keterbatasan Pengetahuan: Perawat mungkin tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang ajaran agama Islam dan bagaimana menerapkan nilai-nilai agama dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
2. Keterbatasan Sumber Daya: Perawat mungkin tidak memiliki akses ke sumber daya yang memadai untuk mendukung penerapan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
3. Keterbatasan Waktu: Perawat mungkin memiliki waktu yang terbatas untuk menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
4. Keterbatasan Kemampuan: Perawat mungkin tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
5. Keterbatasan Kepedulian: Perawat mungkin tidak memiliki kepedulian yang memadai terhadap nilai-nilai agama Islam dan bagaimana menerapkan nilai-nilai agama dalam

pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.

6. Keterbatasan Keterampilan: Perawat mungkin tidak memiliki keterampilan yang memadai untuk menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
7. Keterbatasan Keterlibatan: Perawat mungkin tidak memiliki keterlibatan yang memadai dalam penerapan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
8. Keterbatasan Keterbukaan: Perawat mungkin tidak memiliki keterbukaan yang memadai terhadap nilai-nilai agama Islam dan bagaimana menerapkan nilai-nilai agama dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
9. Keterbatasan Kesadaran: Perawat mungkin tidak memiliki kesadaran yang memadai terhadap nilai-nilai agama Islam dan bagaimana menerapkan nilai-nilai agama dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.
10. Keterbatasan Kesiediaan: Perawat mungkin tidak memiliki kesiediaan yang memadai untuk menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam menerapkan nilai-nilai agama dan mengganggu kualitas pelayanan.

Dengan menghadapi tantangan-tantangan tersebut, perawat harus berupaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka dalam menerapkan nilai-nilai agama Islam dalam pelayanan pasien.

Perawat menggunakan beberapa teknik untuk mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pelayanan pasien, antara lain:

1. Menggunakan Pakaian yang Sesuai: Perawat memastikan bahwa pasien diberikan pakaian yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti hijab untuk pasien perempuan dan pakaian yang tidak menampakkan aurat untuk pasien laki-laki.
2. Menggunakan Obat yang Halal: Perawat memastikan bahwa obat-obatan yang digunakan dalam pengobatan pasien sesuai dengan nilai-nilai Islam dan tidak mengandung unsur-unsur haram.

3. Mengingat Waktu Sholat: Perawat memastikan bahwa pasien diingatkan untuk sholat sesuai dengan waktu sholat yang berlaku, sehingga pasien dapat menjalankan ibadahnya dengan baik.
4. Menggunakan Bahasa yang Hormat: Perawat menggunakan bahasa yang hormat dan sopan dalam berinteraksi dengan pasien, serta tidak mengandung unsur-unsur yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam.
5. Menghormati Privasi Pasien: Perawat memastikan bahwa privasi pasien dihormati dan tidak diungkapkan informasi yang tidak diperlukan, sehingga pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan.
6. Menggunakan Metode yang Sesuai: Perawat menggunakan metode yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dalam pelayanan pasien, seperti mengucapkan salam, petugas terlihat ramah, empati terhadap pasien, perhatian dan ikhlas dalam melayani pasien, dan mengingatkan shalat 5 waktu.
7. Menghormati Kepercayaan Agama Pasien: Perawat memastikan bahwa kepercayaan agama pasien dihormati dan tidak dihujat, sehingga pasien merasa nyaman dan aman dalam menerima pelayanan.
8. Menggunakan Produk yang Halal: Perawat memastikan bahwa produk yang digunakan dalam pelayanan pasien, seperti makanan dan obat-obatan, adalah halal dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.
9. Mengintegrasikan Nilai-nilai Islam dalam Mata Kuliah: Perawat memastikan bahwa nilai-nilai Islam diintegrasikan dalam mata kuliah ilmu keperawatan, seperti nilai-nilai ketakwaan, keikhlasan, peramah, penyantun, bertanggungjawab, syukur, dan makanan yang halal dan thayyib.

Dengan menggunakan teknik-teknik ini, perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi karakter pelayanan perawat terhadap pasien di ruangan RSUD Karawang dari segi agama Islam meliputi:

1. Keterbukaan dan Kesiediaan: Perawat yang bekerja di RSUD Karawang menunjukkan keterbukaan dan kesiediaan dalam melayani pasien dari berbagai latar belakang agama, termasuk agama Islam. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien.

2. Kesadaran dan Kesiediaan Berbagi: Perawat yang bekerja di RSUD Karawang menunjukkan kesadaran dan kesiediaan untuk berbagi informasi dan pengetahuan tentang agama Islam dengan pasien. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien.
3. Kesadaran dan Kesiediaan Menjaga Privasi: Perawat yang bekerja di RSUD Karawang menunjukkan kesadaran dan kesiediaan untuk menjaga privasi pasien, termasuk privasi agama. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien.
4. Kesadaran dan Kesiediaan Berpartisipasi: Perawat yang bekerja di RSUD Karawang menunjukkan kesadaran dan kesiediaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan keagamaan pasien, termasuk kegiatan shalat dan puasa. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

Implementasi karakter pelayanan perawat terhadap pasien diruangan di RSUD Karawang dari segi agama Islam menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di RSUD Karawang menunjukkan keterbukaan, kesiediaan, kesadaran, dan kesiediaan dalam melayani pasien dari berbagai latar belakang agama, termasuk agama Islam. Mereka berusaha untuk memahami dan menghormati kepercayaan agama pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi karakter pelayanan perawat yang Islami dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan.

Implikasi

Penelitian ini menyarankan bahwa RSUD Karawang harus terus meningkatkan kesadaran dan kesiediaan perawat dalam melayani pasien dari berbagai latar belakang agama, termasuk agama Islam. Selain itu, RSUD Karawang juga harus meningkatkan kesadaran dan kesiediaan perawat dalam berbagi informasi dan pengetahuan tentang agama Islam dengan pasien. Dengan demikian, RSUD Karawang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil pengobatan.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Hidayat, (2008), *Pengantar Ilmu Kesehatan Anak*, (Jakarta : Salemba Medika)
- A.A., Hidayat, (2009), *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep Proses Keperawatan*, (Jakarta: Salemba Medika).
- Agus, Priyanto, (2009), *Komunikasi dan Konseling Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan untuk Perawat dan Bidan*. (Jakarta: Salemba Medika)
- Asmadi, (2008), *Konsep Dasar Keperawatan*, (Jakarta: EGC)
- Anwar, Sutoyo, 2013, *Bimbingan & Konseling Islam (Teori dan Praktik)*. (Yogyakarta): Pustaka Pelajar)
- Bukhori, Baidi, (2015), *Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan Keruhanian bagi Pasien Rawat Inap di RSUD Tugu Rejo, Laporan Penelitian Individual (tidak dipublikasikan)*, (Lemlit IAIN Walisongo Semarang)
- Dokumentasi RSUD Karawang
- Hidayanti, Ema, (2015), *“Representasi Nilai-nilai Islam dalam Pelayanan Kesehatan: Study Terhadap Husnul Khatimah Care (Hucare) bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta”*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo).
- Musnamar, Tohari, (2012), *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*, (Yogyakarta: UII Press)
- Mu'jizati, Ati, (2019), *Peran Bimbingan Ruhani Islam dalam Memelihara Kesabaran Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Islam Harapan Anda Tegal,”* Skripsi, (tidak dipublikasikan) Fakultas Dakwah IAIN Walisongo, (Semarang)
- Peraturan Bupati Karawang Nomor 63 Tahun 2015 Tentang Pedoman Akuntansi Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Non Pendidikan Kabupaten Karawang
- , (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 1*. (Jakarta: EGC)
- Potter, Patricia, dkk, (2005), *Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktik, Alih bahasa Yasmin Asih, dkk*, (Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC).
- Agus, Supratman & Hufron, (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Surakarta. Berita Ilmu Keperawatan. Vol.1 No.3 September 2008
- Supratman, Utami, & Y. W., (2009). Hubungan antara Pengetahuan dengan Sikap Perawat dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di BRSUD Sukoharjo. Berita Ilmu Keperawatan diakses dari <http://www.repoisoriy. umy.ac.id> diperoleh tanggal 14 mei Oktober 2024
- Riyadi, Agus (2014),. *Dakwah Terhadap Pasien: Telaah Terhadap Model Dakwah Melalui Sistem Layanan Bimbingan Ruhani Islam Di Rumah Sakit*, jurnal Bimbingan Konseling Islam
- Supratman & Agus. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Surakarta. Berita Ilmu Keperawatan. Vol.1 No.3 September 2008.
- Siti, Fatonah, dan kawan-kawan (2018), Pengaruh Dukungan Spiritual terhadap Tingkat Kecemasan pada Pasien Pre-Operasi, (Jurnal Kesehatan).
- Pipit, Suganda, Fitria, *Asuhan Keperawatan Disstres Spiritual on upload 20 juli 2015* <http://dokumen.tips/documents/askep-distres-spiritual.html> di unduh tgl 11 Pebruari 2020.
- Stone, Bruce Shertzer Shelley C., (2016), *Fundamentals of Guidance*, (Landon: Publishing).