BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Berikut ini adalah gambaran umum tentang Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang telah diperoleh :[1]

1. Sejarah berdirinya Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan yang secara formal dimiliki oleh Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto. Rumah Sakit Sakinah Mojokerto didirikan dengan akte notaris Salim Handoko, SH nomor 32 pada tanggal 17 Romadhon 1410 H atau bertepatan dengan tanggal 12 April 1990 M dengan modal usaha sebesar 20 juta rupiah. Rumah Sakit ini mulai beroperasi pada tanggal 2 Oktober 1990 yang diperingati sebagai hari lahirnya Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dan luas rumah sakit ini adalah 5.060 M2 dengan mendapatkan tempat izin usaha pada tanggal 29 September 1990 nomor 1307 tahun 1990.

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto berdiri berawal dari gagasan K.H. Achyat Chalimy yang direalisasikan oleh tokoh dan pengurus

[1] Hasil dokumentasi dari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nahdlatul Ulama' lainnya. Modal penyelenggaraan operasional Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah :

a. izin sementara penyelenggaraan rumah sakit nomor : 188.4 / 798 / 115.4 / 1993, pada tanggal 13 Februari 1993.
b. Diperpanjang dengan surat nomor : 188.4 / 6698 / 115.4 / 1195 tanggal 27 Juni 1995.
c. Izin tetap penyelenggaraan rumah sakit nomor : YM.02.04.3.5.4220, pada tanggal 18 September 1997, dengan klasifikasi rumah sakit tipe D.
d. Diperpanjang dengan nomor : 188.45 / 406 / HK / 416-012 / 2003, pada tanggal 11 April 2003.
e. Diperpanjang lagi dengan nomor : 188.45 / 482 / HK / 416-012 / 2008, pada tanggal 16 April 2008.
f. Diperpanjang lagi dengan nomor : 440 / 089 / KES.5 /416-207.2 / 2013, pada tanggal 05 Februari 2013 berlaku sampai tanggal 05 Februari 2018.

Pada tahun 2006, ada perubahan nama pengelola Rumah Sakit Islam Mojokerto, yaitu dari Yayasan berubah menjadi perkumpulan kesehatan Sakinah Mojokerto dengan Akte Notaris Grace Yanette Pohan, SH Nomor 14 tanggal 9 September 2006. Dalam melaksanakan pengelolaan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto oleh perkumpulan kesehatan Sakinah dilakukan oleh Badan Pelaksana Perkumpulan Kesehatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sakinah atau Bapelkumkes-Sakinah yang merupakan salah satu badan dalam perkumpulan tersebut.

2. Letak Geografis

Rumah Sakit Islam Sakinah terletak di jalan R.A. Basuni No.12 Mojokerto, tepatnya di Desa Jampirogo Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto Jawa Timur KM 03 Jalan jurusan Mojokerto-Jombang. Batas-batas Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto :

a. Sebelah utara: Tanah milik perorangan.
b. Sebelah barat: Tanah pemukiman penduduk Desa Jampirogo dan Desa Kedungpring.
c. Sebelah selatan: Kantor dinas infokom dan tanah puskud
d. Sebelah timur: Jalan raya R.A. Basuni yang menghubungkan Kota Mojokerto dengan Jombang serta menghubungkan Kota Mojokerto dengan Kecamatan Sooko, Trowulan, Puri dan Jatirejo.

Gambar 4.1 Kondisi fisik RSI Sakinah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut ini adalah keunggulan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto :

1) Ditinjau dari segi wilayah, letak Rumah Sakit Islam Sakinah berada di luar kota. Sebab, Rumah Sakit Islam Sakinah terletak di wilayah Kabupaten Mojokerto walaupun tidak jauh dari Kota Mojokerto. Dengan demikian RSI Sakinah merupakan satu-satunya Rumah Sakit swasta di Kabupaten Mojokerto di wilayah bagian barat.
2) Ditinjau dari segi transportasi, RSI Sakinah Mojokerto berada di Jalan R.A. Basuni yang merupakan jalan poros yang menghubungkan ke semua jurusan, sehingga RSI Sakinah mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan transportasi baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum.
3) Luas tanah RSI Sakinah adalah 50.000 M2, maka jumlah areal yang tersedia telah memenuhi standart Rumah Sakit Swasta.
4) Rumah Sakit Islam Sakinah merupakan satu-satunya Rumah Sakit Swasta yang menerima pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kabupaten dan Kota Mojokerto. Dan hampir 65% penduduk Kabupaten dan Kota Mojokerto adalah kalangan menengah kebawah serta hampir 90% mayoritas beragama Islam. Secara ideologis ada keterkaitan antara RSI Sakinah dengan mayoritas umat Islam di Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Visi, Misi, Tujuan dan Motto

Sebagai sebuah tanda usaha Nahdlatul Ulama', Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto telah menetapkan visi, misi, tujuan dan motto untuk menjamin tersedianya layanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

a. Visi :

Layanan kesehatan masyarakat yang unggul, Islami dan Sunni

b. Misi :

1) Memberikan layanan kesehatan yang profesional dan paripurna
2) Keterbukaan dan mandiri
3) Kemajuan dan kesejahteraan bersama

c. Tujuan :

Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan pencegahan (preventif), penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) dengan tuntunan secara islami tanpa perbedaan.

d. Motto :

Bekerja penuh keikhlasan, mengabdi demi kemanusiaan, profesional dalam pelayanan.

4. Tujuan dan Sasaran Strategis

a. Membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di bidang kesehatan.
b. Membantu masyarakat yang sehat jasmani dan rohani demi terwujudnya kesehatan masyarakat dan kemaslahatan umat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Meningkatkan kesadaran umat dan masyarakat terhadap pola-pola hidup sehat.

d. Terlaksananya kegiatan sosial di bidang kesehatan sebagai pelaksanaan program-program Nahdlatul Ulama'.

e. Mengembangkan pelayanan pada masyarakat terutama masyarakat miskin di Mojokerto dan sekitarnya.

f. Memberikan pelayanan yang optimal dan profesional.

g. Meningkatkan pelayanan dan menunjang operasional di RSI Sakinah Mojokerto.

5. Landasan Pendirian

a. Landasan pembangunan

Pembangunan nasional yang menuju terwujudnya masyarakat adil makmur sejahtera lahir batin dan tidak dapat lepas dari usaha perbaikan kesehatan masyarakat, yang dimana masalah kesehatan merupakan salah satu indikator dari kesejahteraan. Untuk mewujudkan masyarakat yang sehat salah satu instrumen yang harus diadakan adalah unit pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit. Dengan berdirinya RSI Sakinah Mojokerto ini dapat dipahami sebagai bentuk partisipasi Nahdlatul Ulama' Cabang Kabupaten dan Kota Mojokerto terhadap pembangunan Nasional Bidang Kesehatan.

b. Landasan Perjuangan dan Keagamaan

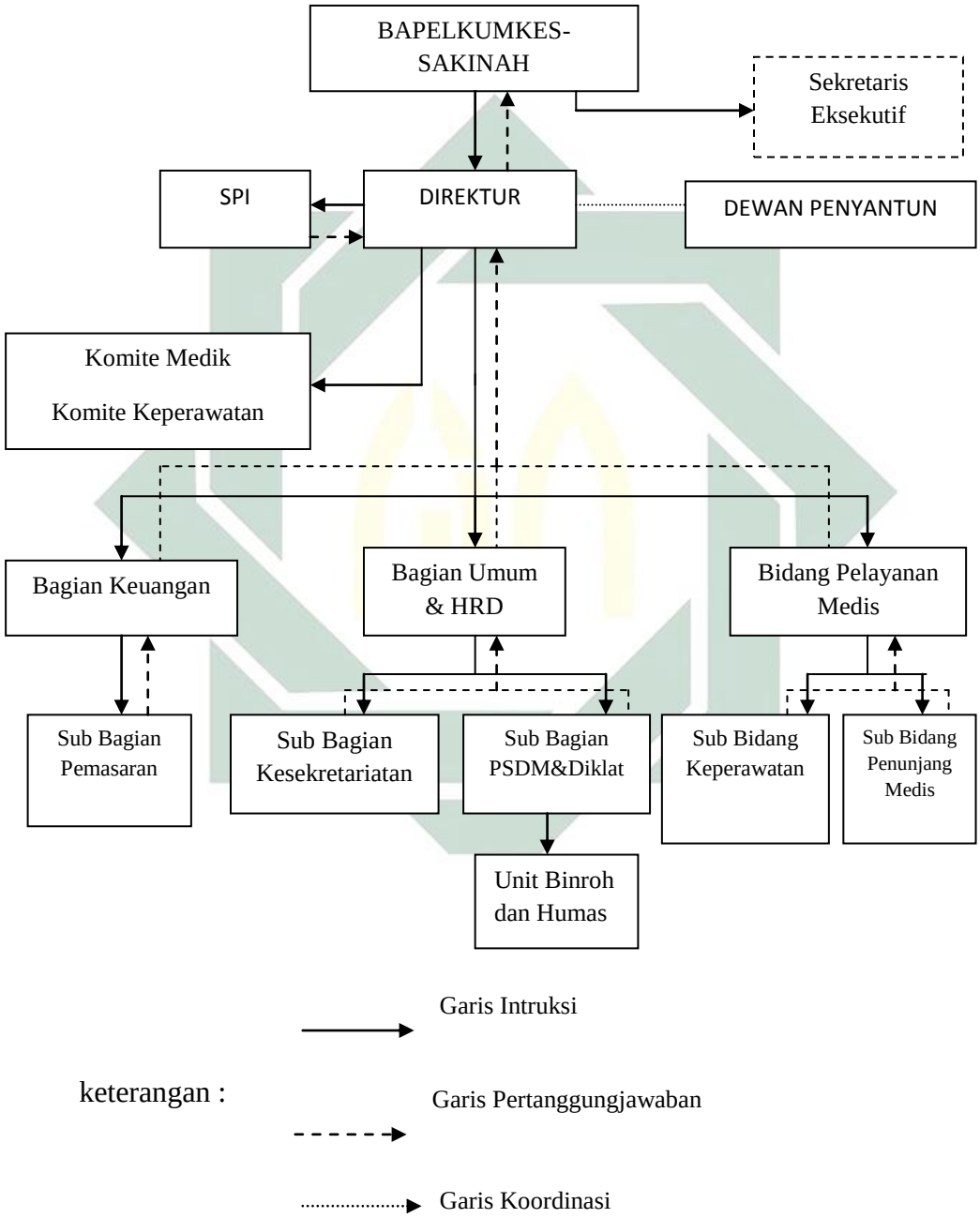
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam mencapai tujuan dari Nahdlatul Ulama', salah satu usaha yang harus diperjuangkan berdasarkan Anggaran Dasar NU adalah mengusahakan terwujudnya keadilan hukum di segala lapangan bagi seluruh rakyat dan menuju kesejahteraan umat di dunia serta keselamatan kehidupan di akhirat. Rumah Sakit Islam Sakinah didirikan oleh Nahdlatul Ulama' Cabang Kabupaten dan Kota Mojokerto sebagai usaha mewujudkan kesejahteraan umat dan demi tercapainya hidup bahagia sejahtera di dunia dan akhirat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas RSI Sakinah Mojokerto



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut ini adalah tugas dan fungsi dari struktur organisasi di atas :

a. Direktur

Mempunyai tugas memimpin, menetapkan kebijakan, membina, mengkoordinasikan dan mengawasi serta melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas rumah sakit.

b. Sekretaris Eksekutif

a. Sebagai perantara saluran komunikasi dan pembinaan hubungan yang baik bagi orang yang ingin berhubungan dengan pimpinan.
b. Sebagai sumber informasi yang diperlukan pimpinan dalam memenuhi fungsi, tugas, dan tanggung jawab.
c. Sebagai pelanjut keinginan pimpinan kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
d. Alternatif pemikiran dari pimpinan dalam ide-ide.
e. Sebagai faktor penunjang dalam keberhasilan pekerjaan dan cerminan pimpinan dan bawahan di dalam sruktur kerja.

c. Dewan Penyantun

Dewan Penyantun adalah kelompok yang dibentuk oleh Pemilik Rumah Sakit (dalam hal ini Pemerintah Kabupaten) yang keanggotaanya terdiri dari unsur Pemerintah Kabupaten, DPRD dan Tokoh Masyarakat yang bertugas sebagai pengendali, penasehat, dan memperhatikan kebijakan Kepala Badan.Pemerintahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Satuan Pengendali Internal (SPI)

Adalah Unit Kerja non struktural setingkat bagian/bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada direktur untuk melaksanakan tugas dan fungsi pengendalian manajemen dan/atau tugas khusus lain yang diberikan oleh direktur.

e. Komite Medik dan Medik Keperawatan

Tugas :

Merumuskan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan pelayanan medik, pelayanan diagnostik dan khusus dan keperawatan, serta Instalasi di bawah koordinasinya.

Fungsi :

1) Pengkoordinasian perumusan strategi dan kebijakan dibidang pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.
2) Perencanaan dan pengembangan pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.
3) Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan medik, pelayanan diagnostik dan khusus, keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.
5) Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelayanan medik dan keperawatan dengan instalasi, komite dan staf fungsional dan/atau instansi lainnya.
6) pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelayanan medik, pelayanan diagnostik khusus, keperawatan dan instalasi di bawah koordinasinya.
7) pembinaan dan penilaian kinerja serta remunerasi karyawan di bawah koordinasinya.
8) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

f. Bidang Pelayanan Medik

Tugas :

Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau, mengevaluasi kegiatan dan mengembangkan pelayanan medik rawat jalan dan rawat inap, pelayanan rawat darurat, pembedahan, intensif dan invasif dan perumusan kebijakan.

Fungsi :

1) Pengkoordinasian perumusan kebijakan perencanaan pelaksanaan dan pengembangan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan rawat darurat, pembedahan, intensif dan invasif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan pelayanan medik rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan rawat darurat, pembedahan, intensif dan invasif.
3) Pelaksanaan pembinaan dan penilaian kinerja serta remunerasi karyawan di bidang pelayanan medik.
4) Pengkoordinasian penyusunan biaya satuan pelayanan medik.
5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur.

g. Bidang Keperawatan

Tugas :

Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi kegiatan pelayanan keperawatan serta koordinasi dengan instalasi dan perumusan kebijakan.

Fungsi:

1) Penyusunan program dan rencana kegiatan asuhan keperawatan, tenaga dan peralatan keperawatan.
2) Pengkoordinasian penyusunan standar dan pengembangan asuhan keperawatan, kebutuhan peralatan, sarana, prasarana dan sumber daya manusia.
3) Pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan asuhan keperawatan pemanfaatan peralatan dan sumber daya manusia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Pelaksanaan pembinaan dan penilaian kinerja sumber daya manusia.
5) Pelaksanaan koordinasi dengan instalasi terkait.
6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur.

h. Sub Bidang Penunjang Medik

Tugas :

Merumuskan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik serta Instalasi di bawah koordinasinya.

Fungsi:

1) Pengkoordinasian perumusan strategi dan kebijakan di bidang penunjang medik.
2) perencanaan dan pengembangan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik .
3) Pengkoordinasian penyusunan standar pelayanan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medi.
4) Pembinaan terhadap penyelenggaraan pelayanan perbekalan dan peralatan medik, dan pemasaran dan rekam medik.
5) Pengarahan, penggerakan pelaksanaan dan pemanfaatan sumberdaya rumah sakit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelayanan perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik dengan wakil direktur yang lain serta instalasi, komite dan staf fungsional di lingkungan rumah sakit maupun instansi terkait lainnya.
7) Pengawasan, pengendalian dan evaluasi perbekalan dan peralatan medik dan pemasaran dan rekam medik.
8) Pembinaan dan penilaian kinerja serta remunerasi karyawan di bawah koordinasinya.
9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur.

i. Bagian Keuangan

Tugas :

Melaksanakan perencanaan dan mengembangkan kegiatan perbendaharaan, penerimaan, verifikasi, akuntansi dan perumusan kebijakan serta koordinasi dengan instalasi dan perumusan kebijakan.

Fungsi:

1) Pengkoordinasian, pelaksanaan perencanaan kegiatan perbendaharaan, penerimaan, verifikasi dan akuntansi.
2) Pengkoordinasian pengembangan kegiatan perbendaharaan, penerimaan, verifikasi dan akuntansi.
3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan perbendaharaan, penerimaan, verifikasi dan akuntansi.
4) Pelaksanaan koordinasi dengan instalasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur.

j. Sub Bagian Pemasaran

Tugas :

1) menyusun perencanaan program dan kegiatan Seksi Pemasaran.
2) Menyiapkan bahan koordinasi pemasaran.
3) Menghimpun, mengolah, menganalisis dan menyusun usulan rencana kegiatan pemasaran.
4) Menghimpun, mengolah, menganalisis dan menyusun usulan pengembangan manajemen pemasaran rumah sakit.
5) Menghimpun, mengolah, menganalisis dan menyusun standar kebutuhan peralatan, sarana prasarana dan SDM pemasaran.
6) Pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pemasaran.
7) Menghimpun, mengolah, menganalisis dan menyusun biaya satuan pemasaran.
8) Menyelenggarakan pengukuran kinerja Seksi Pemasaraan.
9) Menyiapkan bahan-bahan perumusan kebijakan.
10) Melaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

7. Layanan Poliklinik Spesialis

a. Poli spesialis interna
b. Poli spesialis anak
c. Poli spesialis bedah umum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Poli spesialis kebidanan dan kandungan

e. Poli spesialis bedah orthopedy

f. Poli spesialis jantung

g. Poli spesialis paru

h. Poli spesialis bedah syraf dan tulang belakang

i. Poli spesialis urologi

j. Poli spesialis mata

k. Poli spesialis THT

l. Poli spesialis syraf

m. Poli spesialis kulit dan kelamin

n. Poli spesialis rehabilitasi medik dan fisioterapi

o. Poli spesialis jiwa dan psikosomatis

p. Poli radiologi

q. Poli gigi

r. Poli alat bantu dengar

s. Poli konsultasi gizi

t. Pelayanan Rawat Inap

Sesuai dengan salah satu tujuan Rumah Sakit, yaitu memberikan layanan bermutu dan sesuai standart dengan biaya terjangkau untuk semua lapisan masyarakat. RSI Sakinah Mojokerto telah menyediakan beberapa pilihan kelas ruang perawatan umum, juga telah menyediakan pula ruang perawatan khusus yaitu :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. VVIP

Fasilitas kamar yang tersedia : AC, Kulkas 2 pintu, TV LED, bed penunggu, sofa tamu satu set, kursi penunggu, lemari pakaian, kitchen set, dinner set, container pakaian kotor, jemuran, welcome packet, koran, kursi teras, kamar mandi dalam luas dan ada air panas.

Gambar 4.3 Ruangan VVIP

2. Pelayanan obat atau Farmasi

Dengan pelayanan 24 jam, berbagai jenis obat dan alat kesehatan tersedia, termasuk di dalamnya obat-obat generik dengan harga yang bersaing sehingga biaya pembelian obat dan alat kesehatan tetap dapat dijangkau oleh pelanggan Rumah Sakit. Layanan obat atau farmasi ini diawasi langsung oleh Apoteker Rumah Sakit yang telah berpengalaman

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan dibantu para asisten Apoteker yang terlatih. Pelayanan konsultasi gizi buka setiap hari kerja senin-sabtu. Pada waktu pagi Jam bukanya pada pukul 07.00-12.00 WIB, sedangkan pada sore hari jam bukanya adalah pukul 16.00-20.00 WIB.

Gambar 4.4 Apotek RSI Sakinah

3. Pelayanan yang lain
   a. Pelayanan Bimbingan Rohani.
   b. Ambulan dan mobil antar jemput.

Selain ikhtiar dengan berobat, berdo'a memphon kesembuhan merupakan bagian yang sangat penting. RSI Sakinah Mojokerto telah menyediakan layanan rohani. Layanan tersebut dilakukan oleh petugas Bimbingan Rohani yang telah terdidik dan terlatih dalam bidang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keagamaan maupun medis. Untuk pelayanan berupa ambulan dan mobil antar jemput, digunakan untuk menjemput pasien, baik kecelakaan di jalan raya maupun di rumah-rumah untuk masyarakat yang membutuhkan.

4. Kerjasama
   a. Kerjasama pelayanan medical check up antara lain
      1) PT. Motasa Indonesia
      2) PT. Sunrise Steel.
   b. Kerjasama pelayanan jamunan pemeliharaan kesehatan antara lain
      1) BPJS Kesehatan
      2) Lippo Insurance
      3) Asuransi Kresna
      4) PT. Kimia Farma
      5) Asuransi Sinar Mas
      6) PT. Admedika
      7) PT. Hanwa Life
      8) JPKM
      9) PT. Nayaka Era Husada
      10) Asuransi AA International
      11) Asuransi Intensive Medicare
      12) PT. PLN Distribusi Jawa Timur
      13) PT. Ajinomoto

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

14) PT. HM. Sampoerna

15) Akses Inhealth

c. Kerjasama Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja antara lain :

1) BPJS Ketenagakerjaan

2) CV. Berkah Lancar Abadi

3) CV. Karya Bintang Mandiri

4) PT. Inti Dragon

5) PT. Adi Persada Beton

6) PT. Cakra

7) PT. Waru Teknikatama

8) PT. Krakatau Engineering

d. Kerjasama Pelayanan Jaminan Kecelakaan Lalu Lintas antara lain :

1) PT. Jasa Raharja

2) Laka Polres Kabupaten dan Kota Mojokerto

e. Kerjasama Pelayanan Penunjang Medis, antara lain :

1) RSU Wahidin Soediri Husodo

2) RSU Basoeni

3) PT. Tiki Jalur Nugraha

B. Penyajian Data

Berikut ini adalah data yang peneliti peroleh dari RSI Sakinah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Budaya Organisasi

Budaya organisasi ini menyangkut tentang sikap dan perilaku yang harus diamalkan oleh pegawai di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Setiap pegawai harus mengamalkan tiga budaya tersebut dalam melayani pasien. Tiga budaya organisasi tersebut adalah senyum, sapa, dan salam. Berikut penjelasan dari senyum, sapa, dan salam :

a. Senyum : Berpahala dan sangat sederhana

b. Sapa : Ucapkan salam dan wujudkan keakraban

c. Salam : Berjabat tangan menumbuhkan rasa persaudaraan

Gambar 4.5 Budaya Organisasi RSI Sakinah

Tiga budaya organisasi diatas itu harus diamalkan oleh setiap pegawai agar pasien atau pihak keluarga tidak menjadikan Rumah Sakit sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempat yang menyeramkan dan supaya lebih ceria. Pak Yusuf mengatakan,

> "Setelah memahami kita masuk dengan salam senyum sapa. Yang paling bagus itu dipanggil namanya agar lebih akrab dan beliau dipanggil itu marasa jika diperhatikan. Paling tidak kita harus santun, bersahaja, akrab dengan keluarga pasien jadi rumah sakit itu tidak kelihatan menyeramkan."[2]

Jadi maksudnya adalah memang setiap masuk Rumah Sakit identik dengan takut dan cemas, oleh karena itu pihak Rumah Sakit membuat budaya organisasi yaitu dengan senyum, sapa, dan salam.

Dalam menangani pasien, petugas dari bimbingan kerohanian juga menerapkan tiga budaya organisasi tersebut demi terciptanya suasana yang nyaman. Pak Yusuf selaku petugas binroh mengatakan jika tidak menerapkan budaya seperti senyum, salam, dan sapa, maka si pasien akan takut dan tidak mengerti apa yang disampaikan oleh petugas binroh. [3] Pendapat dari Pak Yusuf diperkuat oleh pendapat Pak Zaenal selaku Kabag binroh yang mengatakan,

> " Kemudian waktu masuk ke ruang kita mengucapkan salam dan menyapa pasien itu. Ya itu tadi kita harus sopan santun, ramah dan tak lupa untuk senyum agar pasien tidak tegang dan takut kepada petugas binroh. Dan yang paling penting adalah harus tahu nama pasien biar senang dan klop."[4]

---

[2] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[3] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[4] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam proses kegiatan bimbingan kerohanian di RSI Sakinah Mojokerto, Pasien mengatakan sangat senang dan lega dengan adanya budaya kerja seperti senyum, sapa, dan salam tersebut. [5] Pak Zaini selaku pasien juga sependapat dengan Pak Agus dengan mengatakan,

> " Saya senang sekali mas dengan adanya bimbingan kerohanian ini, yang awalnya tegang, akhirnya bisa tenang karena bapak-bapak petugas yang ramah dan sopan sekali dan mereka sering menyapa."[6]

Selain dengan budaya kerja yang diterapkan oleh pihak RSI Sakinah seperti senyum, sapa dan salam, budaya yang biasa dipakai oleh petugas bimbingan kerohanian adalah dengan ketulusan dan keikhlasan. Pak Yusuf mengatakan,

> " Sekali lagi kalau kita menyampaikan dengan tulus, ikhlas kita akan bisa. Kalau hanya sekedar mencari materi saja pasti itu tidak akan menyentuh, betul."[7]

2. Penghargaan pada Keragaman

Setiap harinya, pasien yang datang di RSI Sakinah Mojokerto berjumlah sekitar lima puluh. Pasien yang datang dan berobat berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Ada yang berasal dari keluarga yang cukup, kurang mampu, ada yang tua, muda, yang beragama Kristen dan berasal dari berbagai kota. Dari perbedaan tersebut tidak membuat petugas bimbingan kerohanian pilih-pilih dalam memberikan bimbingannya.

[5] Hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[6] Hasil wawancara dengan Bapak Zaini selaku pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[7] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk pasien yang anak-anak atau belum *baligh*, petugas binroh memberikan bimbingan dengan memotivasi pasien agar giat belajar, mengaji dan berbakti kepada kedua orang tua. Selain itu juga membimbing tata cara sholat.[8] Disamping itu pasien di RSI Sakinah juga ada yang beragama Kristen yang dilayani oleh petugas binroh dengan bimbingan seperti pada orang lain yang beragama Islam. Pak Yusuf mengatakan

> " Ya, itu boleh. Walaupun ini rumah sakit Islam, tapa kita tidak meng-Islamkan pasien itu. Jadi kita itu mengukuhkan dan meyakinkan bahwa semua ini adalah ujian dari Tuhan dan kita tidak menyebutkan nama Allah. Intinya itu kedamaian jiwanya harus muncul. Kalau di Islam yaitu perjuangan jihadnya bisa muncul."

Untuk pasien yang non Muslim, diberi pilihan mau dibimbing oleh petugas dari rumah sakit apa dari pemuka agamanya sendiri. Kalau dari pemuka agamanya sendiri pihak rumah sakit bisa menyediakan transportasi untuk melakukan penjemputan.[9]

Pasien yang jauh juga ada yang berobat di RSI Sakinah. Contohnya adalah pasien yang dating dari Banyuwangi. Dalam hal ini petugas binroh memberikan pelayanan yang agak berbeda pada umumnya, yaitu tentang penyesuaian gaya bahasa. Pak Yusuf mengatakan,

[8] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

[9] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selaku Kepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> " Sikapnya gini ya, kita ketika masuk ya salam dulu, terus menyapa orangnya. Terus kita harus menyesuaikan dengan gayanya si pasien ini agar kita mudah diterima. Kalau tidak seperti itu ya dia takut dan tidak akan nyambung. Contohnya yaitu dengan menyesuaikan gaya bahasa pasien tersebut misalnya dari Banyuwangi ya kita menyesuaikan."

3. Persiapan dan Perencanaan yang Matang

Sebelum memberikan pelayanan, petugas bimbingan kerohanian harus menjalankan prosedur. Prosedurnya adalah mendatangi ruang perawat. Di situ, petugas melakukan kroscek tentang kapan dan siapa pasien yang minta diberikan bimbingan kerohanian. Selanjutnya yaitu berkoordinasi dengan dokter spesialis untuk menanyakan tentang kondisi pasien yang mau ditangani. Kemudian setelah mengetahui kondisi pasien, petugas langsung memberikan pelayanan bimbingan kerohanian.[10]

Pelayanan bimbingan kerohanian tidak diberikan kepada semua pasien. Ketika awal masuh rumah sakit, pihak keluarga dan pasien diberikan pilihan yaitu diberi pelayanan bimbingan kerohanian apa tidak. Bila pasien mau diberikan bimbingan kerohanian, maka pasien harus mengisi formulir dahulu baru kemudian diberi pelayanan.[11]

Dalam memberikan bimbingan kepada pasien, petugas bimbingan kerohanian mempunyai bekal yaitu niat yang baik. Pak yusuf mengatakan,

[10] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[11] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> " Bekal yang dibawa adalah niat. Kalau niatnya baik yang diterima itu baik."[12]

Senada dengan Pak Yusuf, Pak Zaenal selaku Kabag Binroh juga mengatakan bahwa bekal yang dibawa adalah niat yang mantap bahwa tujuannya adalah membimbing pasien kedalam ketauhidan. [13]

Selain dengan bekal niat, keyakinan dan keberanian merupakan hal yang signifikan dalam membantu proses bimbingan kerohanian. Seperti yang dikatakan oleh Pak Yusuf bahwa petugas binroh itu yakin jika berbuat baik maka akan mendapatkan yang lebih baik yaitu sepuluh kali lipatnya. Dari keberanian itulah mereka terjun dalam membimbing pasien.[14] Pak Zaenal selaku Kabag Binroh mengatakan,

> "Ya sangat yakin ya. Jadi begini orang yang sakit itu dua puluh lima persen itu berasal dari kejiwaannya. Jadi tujuannya adalah membimbing pasien agar kejiwaanya pulih dan kembali kepada ketauhidan. Banyak pasien yang sebelum kesini dilanda masalah. Contohnya adalah masalah rumah tangga sperti cerai, terus ada konflik dan lain sebagainya. Dan tak lupa semuanya kita kembalikan kepada Allah karena kita hanya bisa ikhtiar dan berdo'a."[15]

4. Kerja Tim (*Team work*) dan Koordinasi Yang Efektif

Sudah pasti bahwa organisasi yang sukses didalamnya ada tim yang solid. Dalam kegiatan bimbingannya, petugas binroh dibantu oleh perawat dan dokter spesialis. Contohnya adalah sebelum terjun ke pasien, petugas

[12] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[13] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[14] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[15] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

binroh masuk ke ruang perawat untuk kroscek pasien mana yang sudah dan ekum diberi bimbingan atau ada yang minta ulang lagi. Selanjutnya petugas binroh bertanya kepada perawat dan dokter tentang kondisi pasien saat itu bagaimana. Tujuan dari hal tersebut adalah ketika sudah ke pasien biar tidak ada kesalah pahaman. Yaitu antara kalimat yang disampaikan oleh dokter spesialis dengan perawat dan petugas binroh harus sama. Jadi tidak boleh lepas dalam berkomunikasi [16]

Sama halnya dengan pernyataan Pak Yusuf di atas, Pak Zaenal mengatakan

> "Jadi gini, kami bekerjasama dengan perawat dan dokter spesialis. Dengan perawat kita saling berkoordinasi tentang siapa pasien yang minta ditangani. Di samping itu kami selalu aktif untuk menanyakan kondisi tentang pasien. Dan disini kami juga selalu aktif berkoordinasi dengan dokter spesialis. Contohnya adalah ketika ada pasien yang sulit untuk sembuh dokter spesialis mendatangi kami untuk minta kerjasamanya. Selain itu, petugas dari binroh dan dokter spesialis selalu aktif dalam berkoordinasi tentang kondisi dan perkembangan si pasien." [17]

Petugas binroh dan dokter spesialis saling bersinergi dalam melayani pasien, yaitu dengan melakukan koordinasi dan komunikasi yang tidak pernah putus. Pak Yusuf mengatakan,

> "Selain itu membantu para dokter agar obatnya juga mustajabah. Jadi kami dan dokter saling bersinergi yaitu dengan selalu sharing dan tidak pernah putus."[18]

[16] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[17] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[18] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam koordinasi, ketanggapan juga sangat dibutuhkan dalam keefektifan pelayanan. Pak Zaenal mengatakan,

> " Dari petugas bimbingan kerohanian, dokter spesialis dan perawat saling berkoordinasi. Contohnya adalah ketika dokter menangani pasien dan butuh kita, maka kita langsung tanggap. Contoh lainnya adalah ketika ada orang yang meninggal, ya kita yang terjun, tujuannya adalah untuk menghibur dan menyejukkan hati si keluarga yang ditinggal tadi biar bisa untuk mengikhlaskan."[19]

5. Perancangan Ulang Proses Kerja (*Work Process Redesign*)

Perbaikan, pengawasan dan refleksi merupakan hal yang harus dilakukan untuk menjadikan organisasi menjadi lebih sehat. Hal tersebut juga berlaku di petugas binroh RSI Sakinah. Pak Yusuf mengatakan,

> " Kalau dibilang lebih berat, lebih berat kita. Karena apa, kadang waktu malam dihantui. Apa yang kita sampaikan, kita sudah melaksanakan belum. Kembalinya ke psikis kita iya. Kalau kita tidak bisa melaksanakan mengapa kita ngomong. Ini yang selalu menghantui. Kalau kinerja dengan barang-barang mati seperti nyuntik setelah itu yah sudah. Beratnya seperti itu. Ini belum yang di dalam bimbingan kerohanian sendiri ya, apakah yang membimbing itu sudah bagus apa tidak. Berarti kita harus membenahi diri dulu baru menyampaikan. Kalau tidak begitu hidayah tidak akan sampai. Jadi perilaku kita harus baik dulu, kalau sudah baik, hidayah akan sampai."[20]

Ketika sebelum memberikan bimbingan, petugas binroh harus sudah bagus dalam hal ibadahnya. Mereka tidak ingin ketika memberikan

[19] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[20] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bimbingan seperti sholat dan mengaji tapi petugasnya tidak melakukan apa yang mereka katakan. Jadi intropeksi itu sangat penting.[21]

6. Perhatian Kepada Pasien

Memberi perhatian penuh kepada pasien merupakan prinsip pelayanan di RSI Sakinah Mojokerto. Di bagian binroh, pasien juga sangat diutamakan. Banyak pasien yang bersyukur dan berterimakasih kalau sudah mendampingi ketika sakit. [22]Pasien yang berbondong-bondong ke RSI Sakinah ini datang jauh-jauh dari tempat asalnya karena senang dengan adanya pelayanan bimbingan kerohanian.[23]

Banyak pasien yang senang karena menerima bimbingan kerohanian. Bapak Zaini mengatakan,

> "Ya Alhamdulillah mas, setelah diberi bimbingan saya lebih *fresh* lagi. Lebih sabar dalam menghadapi ujian ini. Dan tak lupa saya selalu berdo'a supaya diberi kesembuhan oleh Allah. Sebenarnya saya ini senang sekali mas jika ada bimbingan seperti ini. Biasanya saya minta untuk dilakukan bimbingan dua sampai tiga kali."[24]

Selain itu, Pak Agus juga senang dengan adanya bimbingan kerohanian. Pak Agus merasa termotivasi untuk tetap sabar dan ikhlas dalam menerima ujiannya. Selain itu Pak Agus juga senang dengan petugas binroh yang sopan, santun, dan halus dalam berbicara.[25]

---

[21] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selakuKepala Bagian binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[22] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[23] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selaku Kabag binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[24] Hasil wawancara dengan Pak Zaini, pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[25] Hasil wawancara dengan Pak Agus, pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal yang sama juga dialami oleh Pak Zaini yang senang dengan cara petugas binroh dam memberikan bimbingan. Pak Zaini mengatakan,

> "Iya mas. Biasanya mereka selalu menanyakan masalah kita itu apa saja, sakit yang dirasakan sepertia apa, terus mereka mengajarkan cara sholat, dan terus memotivasi saya agar tegar dalam menghadapi ujian ini. Selain itu saya juga senang dengan apaya, sikap mereka itu loh mas yang saya suka. Sopan santun, kalau bicara halus, lembut dan sangat peduli dengan saya."[26]

7. Motivasi Kepada Pasien

Motivasi merupakan hal yang penting dalam mendorong seseorang untuk menjadi lebih baik. Dalam pelayanannya, anggota binroh terus memotivasi pasien agar sabar dan kuat dalam menghadapi ujian. Pak Yusuf mengatakan :

> " Dan maka dari itu saya terus mendorong kepada pasien agar selalu berikhtiar dan dari situlah menjadi obat yang hakiki. Dari situ tujuan kita adalah agar si pasien mendapatkan kesembuhan sejak dini. Yang jelas arahnya adalah ketauhidan."[27]

Untuk yang usia di bawah umur, bimbingan kerohaniannya berbeda. Mereka diberi motivasi tentang belajar. Selain itu bentuk motivasinya adalah dengan ibadah.[28] Hiburan juga diberikan dalam bimbingan kepada anak-anak yang belum baligh. Tujuannya adalah biar mereka tidak takut terhadap obat dan suntik. Selain itu petugas binroh juga membimbing agar

[26] Hasil wawancara dengan Pak Zaini, pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[27] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[28] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anak tersebut patuh terhadap orang tuanya. Yang dulunya tidak patuh, nanti ketika pulang bisa patuh.[29]

Inti dari motivasi yang diberikan adalah kembali kepada ketauhidan yaitu mengembalikan semuanya kepada Allah dengan ikhlas dan bersabar. Pak Zaenal mengatakan,

> "Dan kemudian kita mengarahkan dan membimbing pasien itu dan memotivasi supaya bisa sabar dan tabah ketika diberi ujian oleh Allah."[30]

Selain dengan memberikan motivasi kepada pasien, pihak petugas binroh juga mempunyai motivasi tersendiri. Kemana pun dan kapan pun setiap petugas binroh harus belajar. Jadi motivasinya adalah *Man Jadda Wa Jada*, barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil.[31]

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan."[32] Dari definisi tersebut terlihat bahwa manajemen adalah proses, bukan seni.

Di samping itu, pelayanan juga didefinisikan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia

[29] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[30] Hasil wawancara dengan Bapak Zaenal selaku Kabag binroh RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[31] Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku petugas binroh RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[32]James A.F. Stoner, dikutip oleh T. Hani Handoko, Manajemen, (Yogyakarta : Fakultas ekonomi dan bisnis UGM, 1984),2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan menggunakan peralatan.[33] Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Manajemen pelayanan secara konsepsional, pelayanan adalah proses sosial, sedangkan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial. [34] Davidow dalam lovelock menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal ini paling penting, karena membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Dalam sub bab tentang pembahasan penelitian ini, Peneliti menggunakan tujuh teori dalam melakukan analisis data yang dijelaskan berikut :

1. Momen Kritis Pelayanan (*The moment of truth* **)**
2. Kerja Tim (*Team Work*)
3. Kepedulian Terhadap Mutu (*Quality*)
4. Perancangan Ulang Proses Kerja (*Work Process Redesign*)
5. Perhatian kepada Pelanggan (*customer focus*)
6. Penghargaan Pada Keragaman (*Diversity*)

[33]Ivancevich,Lorenzi, Skinner dan Crosby, dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), 02.
[34]Ismail Nawawi, 2010, *Manajemen Publik*, Jakarta : Dwi Putra Pustaka Jaya, hal. 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Pemberdayaan Manusia

Berikut ini adalah uraian dan penjelasan dari beberapa teori diatas :

1. Momen Kritis Pelayanan

Sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi harus mengidentifikasikan dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Dengan kata lain, harus ada kesesuaian atau kompabilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan momen kritis pelayanan, yaitu:[35]

a. Konteks pelayanan (*service context*)
b. Referensi yang dimiliki konsumen (*customer's frame of reference*)
c. Referensi yang dimiliki anggota organisasi penyelenggara pelayanan (*employee's frame of reference*)

Teori di atas menjelaskan tentang bagaimana sebuah organisasi harus maksimalkan segala aspeknya untuk membentuk sebuah pelayanan yang berkualitas yang bersumber dari opini konsumen. Cara untuk mengetahui

[35]Albrecht dan Bradford dikutip oleh M. Fais Satria Negara, 2014, *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*, Jakarta. Salemba Medika, hal. 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang pelayanannya bisa berkualitas yaitu dengan mengidentifikasi persepsi yang dimiliki organisasi dengan persepsi konsumen.

Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, pelayanan bimbingan kerohanian yang diberikan oleh petugas menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Hal itu telah ditunjukkan dengan beberapa pasien yang puas terhadap jasa pelayanan bimbingan kerohanian. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.[36]

Berikut ini pentingnya sebuah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dijelaskan oleh Pak yusuf :

> "Sikapnya gini ya, kita ketika masuk ya salam dulu, terus menyapa orangnya. Terus kita harus menyesuaikan dengan gayanya si pasien ini agar kita mudah diterima. Kalau tidak seperti itu ya dia takut dan tidak akan nyambung. Contohnya yaitu dengan menyesuaikan gaya bahasa pasien tersebut misalnya dari Banyuwangi ya kita menyesuaikan. Jadi kedamaian jiwanya bisa tersentuh dari guyonan dan setelah klop baru kita masuki ketauhidan. Kita harus fleksibel dengan pasien dan misalnya ketika ada pasien yang tuna wicara ya kita menyesuaikan juga dan Alhamdulillah dia juga senang."[37]

[36]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, hal, 28.

[37] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas binroh berusaha agar pasien puas dalam mendapatkan pelayanan yaitu dengan mengucapkan salam dan bersifat fleksibel agar diterima dengan mudah oleh pasien.

Menurut pengamatan peneliti, sikap petugas bimbingan kerohanian sangat berhati-hati dalam menangani pasien. Sikap tersebut ditunjukkan ketika masuk ruangan, petugas binroh mengucapkan salam. Selain itu, sikapnya adalah ramah dan sopan. Hal tersebut dilakukan agar pasien tidak takut dan tegang dengan petugas bimbingan kerohanian.[38]

Pelayanan yang diberikan oleh petugas binroh berhasil dan memberikan kepuasan pasien seperti dijelaskan oleh Pak Agus selaku pasien di Rumah Sakit Islam Sakinah berikut ini :

> "Ya Alhamdulillah mas, setelah diberi bimbingan saya lebih *fresh* lagi. Lebih sabar dalam menghadapi ujian ini. Dan tak lupa saya selalu berdo'a supaya diberi kesembuhan oleh Allah. Sebenarnya saya ini senang sekali mas jika ada bimbingan seperti ini. Biasanya saya minta untuk dilakukan bimbingan dua sampai tiga kali."[39]

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika bekerja, maka harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan akan memberikan hasil yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain.

Seperti firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

[38] Hasil observasi peneliti dalam proses pelayanan bimbingan kerohanian kepada pasien
[39] Hasil wawancara dengan Pak Zaini, pasien di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : *" Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."*(Al-Baqarah : 267) [40]

Jika dikaitkan dengan manajemen pelayanan, maka manajer atau petugas pelayanan spiritual harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal. Disamping itu manajer harus bisa mengidentifikasi pelayanan seperti apa yang harus diberikan kepada konsumen agar puas dan menjadi pelanggan yang setia.

Jadi, petugas bimbingan kerohanian sudah memberikan pelayanan yang berkualitas. Hasil dari pelayanannya adalah kepuasan pasien yang dampaknya pasien minta untuk diberikan bimbingan kerohanian hingga tiga kali.

2. Kerja Tim (*Team Work*)

[40]Al-Qur'an, *Al-Baqarah* : 267

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam sebuah organisasi, kerja tim sangat dibutuhkan. Kekompakan akan berdampak pada sebuah hasil yang memuaskan. Kesatuan yang tidak terpisahkan, rasa menyeluruh, dan menyatu dengan yang lain, menjadi salah satu kekuatan utama dibalik hasil-hasil istimewa yang diraih umumnya perusahaan yang tergolong sukses.[41]

Di Rumah Sakit Islam Sakinah, petugas bimbingan kerohanian dalam menjalankan tugasnya bersinergi dengan perawat dan dokter spesialis.Hal tersebut dilakukan agar proses dalam bimbingan kerohanian ke pasien berjalan dengan lancar tanpa adanya salah paham dengan pasien. Petugas binroh, Pak Yusuf mengatakan :

> “ Jadi yang pertama kita menyediakan buku ya lampiran untuk dimasukkan di dalam status. Setelah itu kita masuk ke ruang perawatan tadi untuk kroscek di status mana yang belum, mana yang sudah atau ada yang minta ulang atau tidak, atau yang emergency. Setelah kita mencatat, tanya ke perawat, mbak, pasien atas nama ini bagaimana? tujuannya agar waktu kita masuk ke pasien ini tidak salah paham. Yaitu antara kalimat yang disampaikan oleh dokter spesialis dengan perawat dan kita ini harus satu. Jadi kita tidak boleh lepas dalam berkomunikasi.”[42]

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa adanya kekompakan antara petugas binroh, perawat dan dokter spesialis dalam melayani pasien. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi salah paham antara petugas binroh, perawat dan dokter spesialis dalam melayani pasien.

---

[41] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal. 75.
[42] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam Islam, kerja sama dalam kebaikan itu sangat dianjurkan. Seperti firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Artinya : *" Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa adan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."* (Al-Maidah : 2)

Ayat diatas menerangkan bahwa Allah memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan. Dalam sebuah organisasi, sebuah keberhasilan ditentukan oleh kerja sama tim yang kompak.

Di RSI Sakinah Mojokerto, petugas binroh sudah melakukan kerja sama dalam melayani pasien yaitu kerjasama dengan perawat dan dokter spesialis. Hal tersebut dilakukan agar proses bimbingan kerohanian bisa berjalan dengan baik dan hasilnya memuaskan.

3. Kepedulian Terhadap Mutu (*Quality*)

Sebuah usaha yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus memperhatikan sebuah kualitas. Pola perilaku yang perlu dikembangkan dalam kerangka ini adalah pengukuran produk atau jasa yang dihasilkan dengan fokus usaha pada tercapainya kepuasan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam menjalankan bimbingan kerohanian, petugas binroh sangat memperhatikan kondisi mereka dahulu yaitu dengan melakukan intropeksi diri. Intropeksi ini dilakukan dengan membenahi diri sendiri baru melakukan bimbingan. Tujuannya dari intropeksi tersebut adalah hidayah yang diberikan Allah akan sampai.[43]

Dalam Islam, intropeksi diri itu sangat dianjurkan. Seperti firman Allah dalam surat At-Tahrim ayat 6 yang berbunyi :

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ قُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا ٱلنَّاسُ وَٱلْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَـٰٓئِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَّا يَعْصُونَ ٱللَّهَ مَآ أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ ﴿٦﴾ .

Artinya : *" Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan."* (At-Tahrim : 6)

Ayat tersebut memerintahkan kepada manusia untuh menjaga dirinya dan keluarganya dari siksa api neraka. Yaitu dengan melakukan intropeksi sebelum menyampaikannya kepada orang lain.

Di Rumah Sakit Islam sakinah Mojokero, Petugas binroh sudah memperhatikan mutu sebuah pelayanannya, yaitu dengan membenahi diri

[43] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebelum menyampaikan kepada pasien. Hal tersebut dilakukan agar mendapatkan hidayah adan proses bimbingan kerohanian bisa efektif dan efisien.

4. Perancangan Ulang Proses Kerja (*Work Process Redesign*)

Ini adalah hasrat untuk secara terus-menerus memperbaiki sistem, proses, dan diri kita sendiri. Hasrat seperti ini memerlukan kesadaran untuk melakukan intropeksi, refleksi, dan pengawasan atas kondisi-kondisi internal yang mengganggu kesehatan atau pertumbuhan baik organisasi maupun diri sendiri.[44]

Allah berfirman dalam surat Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi :

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ ٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ وَلْتَنظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَٱتَّقُوا۟
ٱللَّهَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya : *“ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”* (Al-Hasyr : 18)

Ayat di atas menerangkan bahwa pentingnya sebuah intropeksi. Karena apa yang diperbuat akan memberikan dampak untuk hari esok.

[44] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal. 78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Intropeksi dalam pelaksanaan bimbingan kerohanian terus dilakukan oleh petugas binroh untuk menanggulangi hal yang tidak diinginkan. Contohnya adalah pasien pernah melakukan tindakan kekerasan kepada binroh karena pada waktu itu semua pasien wajib didatangi untuk kegiatan bimbingan kerohanian. Pasien marah karena moodnya tidak bagus dan mengira akan diceramahi. [45]

Petugas binroh di RSI Sakinah Mojokerto sudah melakukan inropeksi dan evaluasi dalam pelayanan bimbingan kerohanian. Contohnya adalah adanya perbaikan dalam sikap petugas yang sudah memberikan dampak yang baik bagi pasien. Perbaikan yang dilakukan yaitu dengan bersikap ramah, salam, dan senyum kepada pasien agar tidak takut dan tegang saat bimbingan kerohanian. [46]Di samping itu, sistem bimbingan kerohanian yang asalnya semua pasien wajib didatangi, kini sudah berbeda, yaitu dengan mengisi dulu form lampiran kesediaan diberi bimbingan kerohanian.

5. Perhatian Kepada Pelanggan (*Customer Focus*)

Dalam pengamatan peneliti, petugas binroh selalu memperhatikan pelanggan. Perhatian itu seperti tulus, dan ikhlas dalam memberikan bimbingan. Selain itu sikap petugas dalam menangani pasien yaitu dengan ramah dan sopan. Hal tersebut yang membuat pasien tidak takut dan tegang.[47]

[45] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[46] Hasil wawancara dengan Pak Zaenal selaku kabag binroh di RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[47] Hasil observasi peneliti dalam proses pelayanan bimbingan kerohanian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengakuan atas hasrat untuk melayani orang lain, peduli pada kepentingannya diatas kepentingan sendiri, adalah salah satu dimensi dari kesempurnaan spiritualitas. Melayani orang lain dengan tulus ikhlas adalah salah satu ciri kesempurnaan spiritualitas seseorang.[48] Pak Yusuf selaku petugas binroh mengatakan,

> "..Faktornya adalah dengan ketulusan dan keikhlasan kita dalam menangani pasien."[49]

Pak Agus selaku pasien dari bimbingan kerohanian juga senang dengan sikap petugas binroh. Beliau mengatakan :

> "Caranya ya awal-awal masuk dan mengucapkan salam. Kemudian menyapa dan petugas binrohnya itu santun sekali mas. Selalu senyum kepada saya.Ya kemudian petugasnya memberikan bimbingan kerohaniannya dengan mengarahkan agar selalu sabar dan menyerahkan semuanya kepada Allah dengan berdo'a."[50]

Maksud dari kutipan wawancara dari Pak Agus tersebut adalah bahwa beliau senang dengan dengan sikap petugas binroh yang ketika membimbing selalu dengan senyum, ramah dan santun.

Dalam Islam, sikap berbuat baik terhadap sesama sangat dianjurkan. Seperti firman Allah dalam surat Ali Imron ayat 159 berikut :

---

[48] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal. 80.
[49] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[50] Hasil wawancara dengan Pak Agus selaku pasien di RSI Sakinah pada 25 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ
مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا
عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

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. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."* (Ali imron : 159)

Ayat tersebut menerangkan bahwa pentingnya untuk berlaku lemah lembut kepada semua orang dan selalu bertakwa kepada Allah. Jika dikaitkan dengan pelayanan bimbingan kerohanian, maka petugas binroh ketika melayani pasien harus bersikap yang baik, yaitu dengan berperilaku lemah lembut.

Jadi, petugas bimbingan kerohanian di RSI Sakinah Mojokerto memilik rasa perhatian kepada pasien. Ini ditunjukkan dengan bersikap ramah dan sopan, serta mempunyai rasa tulus dan ikhlas agar mendapatkan kebaikan baik untuk si pasien maupun untuk petugas binroh.

6. Penghargaan Pada Keragaman (*Diversity*)

Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, petugas bimbingan kerohanian sangat mengahargai keragaman dan perbedaan. Dalam melayani pasien,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas binroh tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lain. Hal tersebut seperti dikatakan oleh Pak Yusuf selaku petugas binroh sebagai berikut :

> " Sikapnya gini ya, kita ketika masuk ya salam dulu, terus menyapa orangnya. Terus kita harus menyesuaikan dengan gayanya si pasien ini agar kita mudah diterima. Kalau tidak seperti itu ya dia takut dan tidak akan nyambung. Contohnya yaitu dengan menyesuaikan gaya bahasa pasien tersebut misalnya dari Banyuwangi ya kita menyesuaikan."[51]

Selain itu, pasien di RSI Sakinah juga ada yang beragama non muslim. Di sini, petugas binroh juga memberikan pelayanan bimbingan kerohanian yaitu dengan memberikan pilihan kepada pasien tersebut, dibimbing oleh petugas binroh sendiri atau dengan memanggil pemuka agamanya.[52]

Keragaman akan menjadi kekuatan efektif organisasi manakala dilandaskan pada kesadaran atas bernilainya semua orang ataupun budaya darimana pun asalnya. Bernilainya semua orang adalah dimensi dari spiritualitas.[53]

Islam mengajarkan kepada manusia agar selalu berbuat baik kepada semua manusia meskipun berbeda keyakinan. Allah berfirman :

[51] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016
[52] Hasil wawancara dengan Pak Zaenal selaku kabag binroh di RSI Sakinah pada 25 Mei 2016
[53] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal, 81.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَلَا
يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعۡدِلُواْۚ ٱعۡدِلُواْ هُوَ أَقۡرَبُ
لِلتَّقۡوَىٰۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا تَعۡمَلُونَ ٨

Artinya *: " Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."*
(Al-Maidah : 8)

Maksud dari ayat tersebut adalah tentang pentingnya berbuat kebenaran yaitu dengan adil. Jika sudah melakukan keadilan, maka akan mendekatkan kepada ketakwaan.

Jadi, penghargaan terhadap keberagaman dan bersikap adil sudah diterapkan oleh petugas bimbingan kerohanian. Hal ini ditunjukkan ketika melayani pasien, petugas binroh bersikap fleksibel dengan menghargai pasien yang berasal dari agama dan budaya yang berbeda-beda.Serta menjungjung tinggi sikap toleransi.

7. Pemberdayaan Manusia

Pemberdayaan adalah juga praktik yang bertumpu pada spiritualitas, yakni pengakuan pada potensi yang relatif tidak terbatas dari ruh (spirit) manusia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk berkembang, pada prakarsa dan komitmen pribadi untuk tumbuh dan memberikan kontribusi terbaik.[54]

Petugas binroh telah memberikan kontribusi cukup besar dalam membantu menyembuhkan kejiwaan pasien. Bimbingan tersebut dilakukan dengan bekal keyakinan dan dilakukan dengan sungguh-sungguh agar si pasien bisa kembali ke jalan yang lurus yang diridhoi Allah swt. Pak Yusuf selaku petugas binroh mengatakan,

> " Tapi apabila beliau si pasien menghendaki, maka kita akan mengambil jalan tengahnya. Karena " sebaik-baik perkara itu diambil yang tengah-tengahnya. Kita itu harus bisa membantu dan mengayomi si pasien itu. Jadi kita mengambil jalan tengahnya biar masalahnya berkurang dan tidak terjadi konflik."[55]

Maksud dari pernyataan Pak Yusuf diatas adalah adanya keinginan yang kuat bahwa petugas binroh ingin menyembuhkan pasien, yaitu dengan menjadi penengah dalam permasalahan agar tidak menjadi konflik.

Pentingnya sebuah kontribusi dalam bekerja sudah di bahas dalam Al-Quran surat AL-Ahzab ayat 72 yang berbunyi :

إِنَّا عَرَضْنَا ٱلْأَمَانَةَ عَلَى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ وَٱلْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَن
يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا ٱلْإِنسَٰنُ ۖ إِنَّهُۥ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

[54] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal, 82.
[55] Hasil wawancara dengan Pak Yusuf selaku petugas binroh di RSI Sakinah pada 26 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya : *" Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu Amat zalim dan Amat bodoh."*

(Al- Ahzab : 72)

Ayat diatas menerangkan manusia harus bisa mengemban amanat dengan baik. Dalam organisasi, seorang pegawai harus bisa memberikan kontribusinya secara maksimal agar berdampak pada hasil yang memuaskan. Sebenarnya Prinsip pemberdayaan adalah mendongkrak kapasitas total orang di dalam menciptakan kinerja organisasi[56]

Di Rumah Sakit Islam Sakinah, Petugas bimbingan kerohanian sudah memberikan kontribusi yang cukup besar dalam kesembuhan kejiwaan si pasien. Hal tersebut berdampak pada pasien yang puas dan senang dengan adanya pelayanan berupa bimbingan kerohanian. [57]

[56] Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal, 83.
[57] Hasil observasi peneliti dalam pelayanan bimbingan kerohanian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id