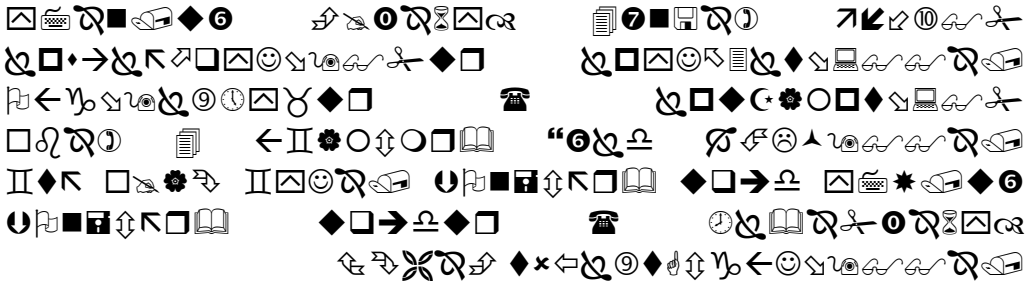
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara *harfiah* dakwah berasal dari kata *da'ā* yang artinya ajakan, seruan, panggilan, dan undangan. Selain itu terdapat variasi makna secara *harfiah* atau secara etimologi dari dakwah yaitu dakwah dapat berarti do'a (Syabibi, 2008: 42). Adapun dakwah secara terminologi, menurut Ali Makhfudh adalah mendorong manusia untuk berbuat kebajikan dan mengikuti petunjuk agama (agama Islam), menyeru mereka kepada kebaikan dan mencegah dari perbuatan munkar agar memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat (Munir & Ilaihi, 2006: 19). Dapat juga pengertian dakwah dijelaskan dalam surat An-Nahl ayat 125, yaitu berbunyi:



Artinya: *Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk* (Departemen Agama RI, 2002: 383).

Dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa dakwah adalah mendorong atau menyeru manusia kepada jalan Allah dengan cara hikmah, pelajaran yang

baik, dan bantahlah dengan cara yang baik. Ayat ini sebagai rujukan metode atau cara berdakwah.

Salah satu pengembangan dakwah dapat diwujudkan dalam pelaksanaan bimbingan rohani Islam dan pelaksanaan bimbingan rohani Islam biasanya dilakukan di rumah sakit. Bimbingan rohani Islam diberikan kepada pasien. Dalam lingkup dakwah ada yang dikenal dengan namanya mad’u, tetapi dalam lingkup bimbingan konseling Islam dikenal sebagai klien. Sebagai rumah sakit mempunyai pelayanan bimbingan yaitu yang dikenal dengan bimbingan rohani Islam dan dalam konteks bimbingan rohani Islam klien dikenal dengan pasien.

Dakwah semakin diperlukan ketika manusia modern semakin lupa tujuan hidup dan nikmat yang diberikan oleh Allah (Munir, 2009: 30). Salah satu bentuk dakwah dapat dilaksanakan dengan bimbingan rohani Islam yang dilaksanakan di rumah sakit. Bimbingan rohani pasien merupakan salah satu bagian dari kegiatan dakwah karena merujuk pada landasan dasar dakwah yaitu membimbing pasien. Membimbing pasien juga merupakan kewajiban dakwah seorang muslim. Seperti firman Allah dalam surat Ali Imran: 104 yang berbunyi:

Artinya: Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan

mencegah dari yang munkar.[1] *Merekalah orang-orang yang beruntung.* (Departemen Agama RI, 2002: 79).

Dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa manusia diwajibkan untuk melakukan berdakwah yaitu melakukan kebaikan, menyuruh kepada manusia untuk berbuat segala perbuatan yang mendekatkan kepada Allah, dan menyuruh kepada manusia untuk menjauhi larangan Allah. Oleh karena itu, sebagai umat Islam wajib untuk mengembangkan risalah dalam membangun hubungan antar umat seagama maupun umat-umat lainnya.

Dadang Hawari (1996:18) menyebutkan bahwa kemampuan penderitaan dan penyembuhan, jika pasien memiliki religius yang tinggi maka mampu mengatasi dan motivasi untuk sembuh sehingga, proses penyembuhan penyakit lebih cepat. Pasien yang memiliki sifat lemah pasti berfikir yang tidak baik akan terjadi pada diri individu dan akan lupa atas nikmat yang diberikan Allah atau dibalik rasa sakitnya itu pasti ada hikmah dengan hal itu seorang pasien perlu diberi bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan motivasi untuk sembuh, tetap bersabar, dan yang paling penting selalu diingatkan oleh Allah. Oleh karena itu urgensi dakwah dalam pelaksanaan bimbingan rohani Islam sangat diperlukan karena seorang individu sakit fisik maka akan mempengaruhi jiwa pasien dan pengobatan tidak hanya dengan pengobatan secara medis saja akan tetapi pemberian pelayanan bimbingan rohani Islam

[1] Ma'ruf: segala perbuatan yang mendekatkan kita kepada Allah; sedangkan Munkar ialah segala perbuatan yang menjauhkan kita dari pada-Nya.

sangat penting bagi pasien. Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan bimbingan rohani Islam kereligiusitas pasien akan menjadi tinggi, jiwa pasien akan tenang dan nyaman sehingga dapat memunculkan motivasi untuk sembuh.

Individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang menjadi dasar dari motivasi tingkah lakunya. Kebutuhan yang mendesak akan menimbulkan tingkah laku seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh individu tersebut. Dalam proses kegiatan dakwah, pemenuhan akan kebutuhan-kebutuhan hidup manusia mutlak diperhatikan, karena tanpa mengerti atau mengetahui motif-motif pokok manusia, pesan dakwah mustahil dapat memengaruhi perilaku objek dakwah (*mad'u*) sebagaimana yang diharapkan. Proses dakwah diharapkan seorang *da'i* mampu menggerakkan atau menimbulkan kekuatan dalam diri *mad'u* dan memimpin *mad'u* untuk bertindak sesuai dengan ajaran-ajaran agama yang disampaikan (Faizah & Effendi, 2009: 126-128). Petugas bimbingan rohani Islam juga harus mengerti kondisi atau kebutuhan pasien agar pasien menerima bimbingan yang diberikan kepada petugas bimbingan rohani Islam. Petugas bimbingan rohani Islam juga harus bisa menggerakkan sehingga menimbulkan kekuatan pada pasien. Jadi melihat pentingnya pelayanan bimbingan rohani Islam yang diberikan kepada pasien maka kualitas pelayanan tersebut harus ditingkatkan agar pelayanan bimbingan rohani Islam dapat diterima baik kepada pasien sehingga dapat membantu dan memotivasi pasien dalam proses penyembuhannya.

Motivasi pasien untuk sembuh sangat penting bagi dirinya sendiri maupun bagi keluarganya. Motivasi adalah kekuatan penggerak yang

membangkitkan aktivitas pada makhluk hidup, dan menimbulkan tingkah laku serta mengarahkannya menuju tujuan tertentu yaitu tujuan untuk sembuh dari penyakit yang dideritanya (Rahman & Wahab, 2004: 132). Selama menjalani perawatan di rumah sakit, selain mendapatkan perawatan medis, pasien juga mendapatkan bimbingan rohani Islam. Jadi, pasien tidak hanya membutuhkan bimbingan secara jasmani melainkan juga bimbingan rohani Islam. Bimbingan rohani Islam merupakan bagian pelayanan yang ada di rumah sakit dalam hal memberikan santunan rohani kepada pasien dan keluarganya dalam bentuk pemberian motivasi agar tabah dan sabar dalam menghadapi segala cobaan yang dialami (Satuan Bina Rohani RS Roemani Muhammadiyah Semarang, 1998: 6).

Dalam proses pemberian bimbingan, kemampuan pasien dalam menerima atau menangkap dengan cara yang berbeda-beda dan pasien juga mempunyai kemampuan untuk berfikir, cara pandang yang berbeda-beda, termasuk kemampuan cara pandang tentang pelayanan bimbingan rohani Islam. Persepsi atau pandangan terhadap diri sendiri dan bagaimana cara untuk menanganinya itu berpengaruh besar dalam perkembangan seseorang (Gunarso, 2003: 27). Oleh karena itu seorang konselor harus bisa mengetahui karakter klien agar mudah untuk membantu pasien. Pasien tidak hanya memiliki kemampuan berfikir dan cara pandang yang berbeda tetapi pasien juga mempunyai motivasi atau dorongan untuk sembuh dengan cara yang berbeda-beda. Seorang pembimbing harus memiliki hubungan yang sangat erat dengan pasien atau orang yang dibimbing. Sering terjadi seorang pembimbing

itu kurang terbuka dengan pasien, padahal pasien amat membutuhkan banyak informasi yang jelas tentang penyakitnya, obat, operasi, biaya, dan sebagainya. Pasien banyak yang pasrah dengan keadaannya dan menerima apa yang dikatakan seorang pembimbing. Seperti yang diungkapkan oleh Willis (2010: 3) dalam bukunya konseling individu, yaitu:

> "pembimbing atau dokter yang menghargai, ramah, penuh perhatian maka muncul pada diri seorang pasien itu akan memotivasi agar cepat sembuh, sebab kejiwaannya jadi senang, tenang, dan punya harapan tinggi untuk hidup".

Pada realitanya seorang petugas memberikan bimbingan kepada pasien satu dan yang lainnya dengan cara pelayanan yang berbeda-beda. Petugas bimbingan rohani Islam apabila memberi bimbingan kepada pasien yang mengidap penyakit menular biasanya kurang menghargai, kurang perhatian, dan pemberian bimbingan hanya sebentar kepada pasien tersebut.

Dalam penelitian ini difokuskan pada pasien diabetes mellitus. Diabetes merupakan penyakit kronik di mana tubuh tidak dapat memproduksi atau memanfaatkan insulin dengan seharusnya (Hasan, 2008: 517). Dapat juga diartikan sebagai pasien yang mempunyai kadar gula yang tinggi. Adanya pertimbangan penelitian ini difokuskan pada diabetes mellitus yaitu karena pasien mengidap penyakit diabetes harus bisa mengatur kadar gulanya dan menjaga emosional pada diri pasien, untuk itu pasien membutuhkan pelayanan secara khusus baik pelayanan secara medis maupun pelayanan rohani. Pasien mengikuti pelayanan rohani yang diberikan oleh petugas dengan sikap yang berbeda-beda, misalnya pasien bersemangat, pasien tidak bergairah atau tidak

bersemangat, merasa bosan, dan tidak bersungguh-sungguh untuk mengikuti pelaksanaan bimbingan rohani Islam. Oleh karena itu, pasien diabetes perlu bimbingan atau dukungan dari orang lain agar pasien tidak hanya pasrah kepada Allah SWT dan dalam menangani pasien petugas bimbingan rohani Islam harus ramah dan perhatian kepada pasien. Jika pembimbing membimbing seorang pasien dengan tidak ramah dan tidak perhatian kepada pasien, maka pasien akan merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, jika pasien ketika dibimbing merasa nyaman dan merasa orang lain (petugas bimbingan rohani Islam) perhatian kepadanya, maka pasien tersebut akan muncul motivasi dalam dirinya sendiri yaitu untuk sembuh dan pasien tersebut merasa masih berguna dalam kehidupan ini.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pelayanan bimbingan rohani Islam yang dilaksanakan di rumah sakit dinyatakan dapat memberikan peranan penting bagi kesembuhan pasien. Dalam penelitian Haniatul Jannah disebutkan adanya sumbangan intensitas do’a dan tipe kepribadian terhadap motivasi kesembuhan pasien rawat inap di RSI NU Demak sebesar 75,7% dari 40 pasien (Jannah, 2010). Dijelaskan juga dalam penelitian Syaiful Bahri bahwa tanggapan keluarga pasien terhadap pelaksanaan bimbingan kerohanian di Rumah Sakit Roemani dan Rumah Sakit Sultan Agung Semarang mayoritas merasa senang. Hal ini merupakan tahap awal untuk mencapai tujuan yakni mendukung proses penyembuhan bagi pasien, karena mereka sudah menyadari bahwa agama telah memberikan pedoman yang benar-benar membahagiakan bagi dirinya. Di samping itu pasien sudah mampu melaksanakan ajaran Islam

sebagai hasil dari bimbingan keagamaan yang dilaksanakan selama ini, meskipun belum mencapai 100 % (Bahri, 2008: 7).

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung menjadi objek penelitian dengan pertimbangan bahwa RSI Sultan Agung adalah rumah sakit yang berkualitas dengan adanya bukti rumah sakit ini telah terakreditasi dengan ditandai Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia, nomor YM.01.10/III/1656/10. Pertimbangan kedua, bahwa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit yang berkomitmen untuk mensejahterakan masyarakat (Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, proposal penerbitan buku.pdf diunduh 08/11/2013, 10:58). Pertimbangan ketiga, bahwa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit yang ada pelayanan bimbingan rohani Islam di Semarang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis terdorong untuk mengkaji lebih tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan dengan mengangkatnya sebagai skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam Terhadap Motivasi Kesembuhan (Studi Kasus Pada Pasien Diabetes mellitus Rumah Sakit Islam Sultan Agung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji adakah pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan pasien dibetes mellitus di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari aspek teoretik maupun dari aspek praktik.

a. Manfaat Teoretik

Manfaat teoretik yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu bimbingan rohani Islam khususnya dan ilmu dakwah pada umumnya.

Manfaat teoretik lainnya adalah memberikan informasi yang berguna tentang problematika *mad'u* untuk pengembangan ilmu dakwah dan informasi yang berguna tentang problematika keadaan pasien bagi perkembangan ilmu bimbingan rohani Islam.

b. Manfaat Praktik

a) Dapat dijadikan bahan atau masukan unjuk membuat kebijakan tentang kebijakan layanan bimbingan rohani Islam khususnya di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan rumah sakit lainnya agar pelayanan bimbingan rohani Islam semakin baik.

b) Dapat membantu pasien untuk selalu bersyukur dan tetap mengingat Allah

c) Dapat memberikan masukan kepada petugas bimbingan rohani Islam dalam pelaksanaan bimbingan rohani Islam

d) Dapat memberikan informasi yang akurat tentang pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai upaya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka sangat perlu bagi peneliti mengemukakan beberapa hasil penelitian dan literatur yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Penelitian yang memiliki kesamaan pada satu atau lebih variabelnya dengan variabel penelitian ini, diantaranya adalah :

Pertama, *Hubungan Intensitas Do'a dan Tipe Kepribadian dengan Motivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam NU Demak* oleh Hani'atul Jannah (1104028), Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2010. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui hubungan intensitas do'a dan tipe kepribadian dengan motivasi kesembuhan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan positif intensitas do'a dan tipe kepribadian dengan motivasi kesembuhan pasien rawat inap.

Kedua, *Pengaruh Perhatian Keluarga dan Bimbingan Rohani Islam Terhadap Kesehatan Mental Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Agung*

Semarang, Oleh: Ikha Ratna Nofita (1104045), Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2010. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh perhatian keluarga terhadap kesehatan mental pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang dan untuk mengetahui pengaruh bimbingan rohani Islam terhadap kesehatan mental pasien rawap inap di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ada pengaruh perhatian keluarga dan bimbingan rohani Islam terhadap kesehatan mental pasien di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang. Karena adanya perhatian keluarga, pasien menjadi tegar, kuat dan termotivasi dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Ketiga, *Persepsi Keluarga Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Bimbingan Kerohanian Pasien Di Rumah Sakit (Study Komparasi RS. Muhammadiyah Semarang dan RSI Sultan Agung)*, oleh Syaiful Bahri (1101040), Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2008. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk membandingkan pelayanan kerohanian terhadap pasien di Rumah Sakit Roemani dan Rumah Sakit Sultan Agung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan keluarga pasien terhadap pelaksanaan bimbingan kerohanian di Rumah Sakit Roemani dan Rumah Sakit Sultan Agung Semarang mayoritas merasa senang. Adanya pemberian penyuluhan Islam atau bimbingan rohani Islam, pasien bisa tersugesti dan menjadi lebih tenang serta bersemangat untuk cepat sembuh serta memasrahkan dirinya pada Allah SWT.

Keempat, *Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau dari Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam,* oleh Kholisin (091111027), Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang, 2013. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Ada pengaruh positif antara persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 24,3%.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian Hani'atul Jannah, lebih difokuskan pada intensitas do'a dan tipe kepribadian seseorang. Pada penelitian Ikha Ratna Novita difokuskan pada perhatian keluarga dan kesehatan mental. Penelitian Syaiful Bahri difokuskan pada persepsi keluarga pasien. Berbeda lagi pada penelitian Kholisin lebih difokuskan pada kepuasan pasien. Sedangkan, pada penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan (Studi kasus pada pasien diabetes mellitus di RSI Sultan Agung).

Dari beberapa penelitian di atas, sejauh ini belum ada yang membahas pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan (Studi kasus pada pasien diabetes mellitus di RSI Sultan Agung). Selain sebagai penunjang, penelitian tersebut juga menjadi pengetahuan baru dari penelitian-penelitian sebelumnya, karena dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang belum dikaji oleh peneliti lain, yaitu mengenai pengaruh

kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam yang dikaitkan dengan motivasi kesembuhan pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam rangka untuk mempermudah pemahaman dan tercapainya pembahasan yang lebih terarah dan mudah dipahami, sehingga tercapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu penulis akan menyusun sistematika penelitian skripsi ini. Sebelum memasuki bab pertama, penulisan skripsi diawali dengan bagian yang memuat tentang halaman judul, nota pembimbing, pengesahan, motto, persembahan, pernyataan, kata pengantar, daftar tabel, dafar lampiran, abstrak, dan daftar isi.

Bab pertama adalah pendahuluan. Dalam bab ini penulis memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua membahas tentang kerangka landasan teori, yang mencakup teoritik kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam, diskripsi teoritik tentang motivasi kesembuhan, dan analisis pengaruh kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan, serta hipotesis.

Bab ketiga membahas tentang metodologi penelitian, yang berisi jenis dan metode penelitian, definisi konseptual, definisi operasional, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab keempat, di dalam bab ini dijelaskan tentang sejarah singkat berdiri dan gambaran umum RSI Sultan Agung Semarang yang memuat tentang motto, visi-misi, tujuan,dan struktur organisasi rumah sakit, fasilitas pelayanan, proses pelaksanaan bimbingan rohani Islam kepada pasien, struktur organisasi bimbingan rohani Islam RSI Sultan Agung Semarang, layanan bimbingan rohani Islam, komponen layanan bimbingan rohani Islam di RSI Sultan Agung Semarang, sistem kerja bimbingan rohani Islam, dan metode layanan bimbingan rohani Islam.

Bab kelima berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini dibagi menjadi empat sub bab. Sub bab pertama yang berisi deskripsi subjek penelitian. Sub bab kedua deskripsi data hasil penelitian. Sub bab ketiga tentang uji normalitas. Sub bab keempat tentang uji hipotesis. Sub bab kelima pembahasan hasil penelitian.

Bab keenam adalah penutup. Dalam penutup ini akan dibahas kesimpulan dari penelitian yang telah diteliti penulis, saran/kritik yang akan disampaikan dan salam penutup.

Setelah memasuki bab pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.