

BAB II

KERANGKA TEORETIK

A. Motivasi Kesembuhan

Pada dasarnya, dalam mendefinisikan konsep motivasi ini terdapat kesulitan, karena motivasi masih merupakan suatu konsep yang masih kontroversial. Kadang-kadang motif dan motivasi itu digunakan secara bersamaan dan dalam makna yang sama, hal ini disebabkan karena pengertian motif dan motivasi keduanya sukar dibedakan. Beberapa pakar psikologi ada yang membedakan istilah motif dan motivasi, antara lain bahwa motif adalah sesuatu yang ada dalam diri seseorang, yang mendorong orang tersebut untuk bersikap dan bertindak guna mencapai tujuan tertentu. Motivasi dapat berupa kebutuhan dan cita-cita. Motif merupakan tahap awal dari proses motivasi, sehingga motif baru merupakan suatu kondisi *interen*. Sebab motif tidak selamanya aktif. Motif aktif pada saat tertentu saja, yaitu apabila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat mendesak (Shaleh & Wahab, 2004: 131). Apabila suatu kebutuhan dirasakan mendesak untuk dipenuhi, maka motif dan daya penggerak menjadi aktif. Motif yang telah aktif inilah yang disebut motivasi. Hal senada diungkapkan Azhari (2004: 65) bahwa motif adalah dorongan atau daya kekuatan dari dalam diri seseorang yang mendorong sesuatu untuk berbuat atau bertingkah laku dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi, dapat disimpulkan motif merupakan kekuatan yang

mendorong individu dari dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun motivasi adalah sesuatu daya yang menjadi pendorong seseorang untuk bertindak (Azhari, 2004: 65). Pengertian lain dari motivasi diungkapkan Najati Utsman bahwa motivasi merupakan kekuatan penggerak yang membangkitkan aktivitas pada makhluk hidup, dan menimbulkan tingkah laku serta mengarahkannya menuju tujuan tertentu (Rahman & Wahab, 2004: 132). Hal senada diungkapkan Purwanto (1990: 73) bahwa motivasi adalah suatu usaha yang disadari untuk menggerakkan, mengarahkan, dan menjaga tingkah laku seseorang agar individu terdorong untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu. Dari beberapa pengertian motivasi di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan seseorang untuk bertindak atau bertingkah laku sesuai dengan tujuan masing-masing.

Kesembuhan berasal dari kata sembuh. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kata sembuh berarti pulih menjadi sehat kembali (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990: 808). Menurut Soekidjo Notoatmojo perilaku sehat adalah perilaku atau kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan (Hidayanti, 2010: 41). Berdasarkan pengertian di atas tentang motivasi dan kesembuhan dapat disimpulkan bahwa motivasi kesembuhan adalah suatu dorongan untuk bertindak sesuai dengan yang diinginkan yaitu untuk pulih dari keadaan sakit dan menjadi sehat kembali.

Suatu perbuatan atau kegiatan yang tidak bermotif atau motifnya sangat rendah, akan dilakukan dengan tidak bersungguh-sungguh, tidak terarah dan kemungkinan besar tidak akan membawa hasil. Sebaliknya apabila motivasinya besar atau kuat, maka akan dilakukan dengan sungguh-sungguh, terarah, dan penuh semangat, sehingga kemungkinan akan berhasil lebih besar. Oleh karena itu motivasi dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan, yaitu:

- a. Motivasi takut atau *fear motivation*, individu melakukan sesuatu perbuatan karena takut. Pada tingkatan ini, mereka melakukan sesuatu bukan karena kesadaran dan ingin mencapai tujuan tertentu tapi lebih disebabkan karena keterpaksaan.
- b. Motivasi insentif atau *incentive motivation*, individu melakukan sesuatu perbuatan untuk mendapatkan suatu insentif. Bentuk insentif seperti: mendapatkan hadiah, bonus, piagam, tanda jasa, kenaikan gaji, dan kenaikan pangkat.
- c. *Self motivation* yaitu motivasi muncul dari dalam diri individu yaitu karena didasarkan oleh misi atau tujuan hidupnya. Seseorang yang mempunyai sikap positif terhadap sesuatu akan menunjukkan motivasi yang besar terhadap hal tersebut. Motivasi ini datang dari dirinya sendiri karena adanya rasa senang atau suka (Sukmadinata, 2009: 63-64).

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh Sukmadinata (2009: 63-64) yaitu tentang tingkatan motivasi bahwa peneliti menyimpulkan dari penjelasan tersebut bahwa motivasi mempunyai 3 (tiga) tingkatan yaitu: (1) Motivasi tingkat tinggi, yaitu motivasi muncul dari diri individu karena

adanya rasa senang atau suka, (2) Motivasi tingkat sedang, yakni motivasi muncul karena ingin mendapatkan sesuatu, dan (3) Motivasi tingkat rendah yaitu individu melakukan sesuatu bukan karena kesadarannya akan tetapi individu melakukan karena keterpaksaan.

Menurut Shaleh (2004: 132) bahwa motivasi mempunyai tiga aspek, yaitu:

- a. Menggerakkan, yaitu motivasi menimbulkan kekuatan pada individu untuk bertindak dengan cara tertentu.
- b. Mengarahkan, yaitu motivasi menimbulkan suatu orientasi tingkah laku yang diarahkan terhadap sesuatu.
- c. Menopang, yaitu menjaga tingkah laku lingkungan sekitar yang harus menguatkan intensitas dan arah kekuatan individu.

Conger (dalam Ardhani, 2009: 20) aspek-aspek motivasi adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki sikap yang positif, yaitu memiliki kepercayaan diri dan perencanaan yang tinggi serta selalu optimis. Bersikap positif maksudnya itu melakukan sikap yang sifatnya positif. Sikap positif tidak hanya kepada pelayanan bimbingan rohani Islam, akan tetapi bersikap positif kepada Allah itu sangat penting, karena Allah yang memberikan kesembuhan kepada individu sedang diberi cobaan sakit (pasien).
- b. Berorientasi pada suatu tujuan, yaitu orientasi tingkah laku diarahkan pada tujuan yang hendak dicapai. Pasien mengarahkan tujuan tertentu yaitu tujuan untuk sembuh dan bisa beraktivitas kembali seperti semula.

c. Kekuatan yang mendorong individu, yaitu timbulnya kekuatan dalam diri individu, dari lingkungan dan keyakinan adanya kekuatan yang akan mendorong tingkah laku seseorang untuk mencapai suatu tujuan. Pasien mendapat dorongan dari luar kemudian dari dorongan dalam individu dapat mendorong individu mengubah tingkah lakunya. Seperti pasien awal mulanya acuh tak acuh kepada pelaksanaan pelayanan bimbingan rohani Islam, kemudian dengan adanya kekuatan yang mendorong individu untuk keinginan ingin sembuh maka pasien akan mengikuti pelaksanaan bimbingan dengan baik.

Berdasarkan aspek-aspek yang telah diuraikan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa aspek-aspek motivasi yang diungkapkan Conger (dalam Ardhani, 2009: 20) adalah yang paling lengkap atau *komprehensif* dan dapat digunakan untuk menjelaskan aspek-aspek motivasi kesembuhan karena ketiga aspek tersebut sudah mencakup semua dari teori yang lainnya dan sudah dianggap sesuai dengan motivasi kesembuhan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari motivasi kesembuhan meliputi: Memiliki sikap yang positif, berorientasi pada suatu tujuan yaitu kesembuhan, dan kekuatan yang mendorong individu.

Motivasi seseorang sangat mempengaruhi kehidupan seseorang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut:

- a. Pengalaman masa lalu
- b. Adanya dorongan dari luar diri individu

- c. Persepsi individu terhadap sesuatu yaitu kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam di RSI Sultan Agung Semarang
- d. Timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita, dan tujuan
- e. Timbulnya kecemasan (Mencoba Sukses, 2013, **Error! Hyperlink reference not valid..com**, diunduh pada 23/10/2013, 12:59).

Selain yang diterangkan di atas ada juga faktor yang mempengaruhi motivasi. Menurut Mc. Gie (Ardhani, 2009: 19) ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi untuk sembuh, antara lain:

- a. Ingin lepas dari rasa sakit yang dideritanya
- b. Merasa belum bisa mengembangkan kemampuan yang dimilikinya
- c. Masih ingin menikmati prestasinya
- d. Masih memiliki anak yang masih memerlukan bimbingan dan perhatian
- e. Masih ingin melihat anak-anaknya berhasil dalam pendidikannya maupun dalam kehidupannya
- f. Merasa belum dapat berbuat baik kepada orang lain
- g. Banyak mendapatkan dukungan (*support*) dari keluarga dan teman-teman sehingga seorang tersebut merasa masih diperlukan dalam kehidupan selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kesembuhan yaitu antara lain: adanya dorongan dari luar yaitu keluarga dan teman yang dekat, persepsi individu terhadap sesuatu, ingin lepas dari rasa sakitnya, dan beban di masa depan.

B. Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam

1. Pelayanan Bimbingan Rohani Islam

Pelayanan bimbingan dan konseling memiliki peranan yang sangat penting, baik di sekolah, keluarga, ataupun di rumah sakit. Bimbingan konseling apabila berada di rumah sakit menggunakan istilah bimbingan rohani Islam. 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. Untuk menumbuhkan sikap kereligiusan pasien maka diperlukan adanya bimbingan rohani bagi pasien di rumah sakit. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan bimbingan rohani Islam sangat penting dilaksanakan kepada pasien.

Pelayanan berasal dari kata layanan. Kata layanan dalam kamus besar Indonesia adalah cara melayani (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990: 504). Han dan Leong (1996: 55) mendefinisikan pelayanan sebagai proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan (HandanLeong,dalamblogtesisdisertasi,<http://tesisidisertasi.blogspot.com>,diunduh23/10/2013,12:49). Sementara Sugiarto (2002: 36) mengartikan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Bimbingan adalah bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu atau sekumpulan individu dalam menghindari atau mengatasi kesulitan-kesulitan di dalam kehidupannya agar individu atau sekumpulan dapat mencapai kesejahteraan hidupnya (Walgito, 2004: 5-6). Adapun konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang mengalami suatu masalah (klien) untuk membantu mengatasi masalahnya (Priyatno, dan Anti, 1999: 105).

Bimbingan dan konseling dapat diartikan sebagai seperangkat program pelayanan bantuan yang dilakukan melalui kegiatan perorangan dan kelompok untuk membantu klien melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri dan berkembang secara optimal, serta membantu mengatasi masalah yang dialami (Badrujaman, 2011: 28). Adapun bimbingan dan konseling Islam adalah upaya membantu individu untuk belajar mengembangkan fitrahnya dengan cara memberdayakan iman, akal, dan kemauan yang dikaruniakan Allah SWT (Sutoyo, 2007: 24-25). Menurut Musnamar (1992: 5) bahwa bimbingan rohani Islam merupakan proses bimbingan terhadap individu agar mampu hidup selaras yang berlandaskan Al-Qur'an dan As Sunnah untuk mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Dengan penjelasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan bimbingan rohani Islam adalah cara melayani pasien yang dilakukan oleh seorang yang ahli untuk membantu mengatasi masalah yang dialaminya untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

Dalam perjalanan hidup, selalu berhadapan dengan masalah, yaitu menghadapi adanya kesenjangan antara yang seharusnya (ideal) dengan yang senyatanya. Orang yang menghadapi masalah, lebih-lebih jika berat, maka orang yang bersangkutan tidak merasa bahagia. Maka bimbingan berusaha membantu memecahkan masalah yang dihadapinya. Bimbingan rohani Islam berusaha membantu individu agar bisa hidup bahagia, bukan saja di dunia, melainkan juga di akhirat. Adapun tujuan dari bimbingan rohani Islam, yaitu sebagai berikut:

- a. Membantu individu mewujudkan dirinya menjadi manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat (Musnamar, 1992: 34).
- b. Untuk menghasilkan suatu perubahan, perbaikan, kesehatan dan kebersihan jiwa dan mental
- c. Untuk menghasilkan kesopanan tingkah laku yang dapat memberikan manfaat baik pada diri sendiri, lingkungan keluarga, lingkungan kerja maupun lingkungan sosial, dan alam sekitarnya
- d. Untuk menghasilkan kecerdasan rasa (emosi) pada individu sehingga muncul dan berkembang rasa toleransi. Kesetiakawanan, tolong-menolong, dan rasa kasih sayang
- e. Untuk menghasilkan kecerdasan spiritual pada diri individu sehingga muncul dan berkembang rasa keinginan untuk berbuat taat kepada Tuhannya, ketulusan mematuhi segala perintah-Nya serta ketabahan menerima ujian-Nya

f. Untuk menghasilkan potensi ilahiyah, sehingga dengan potensi itu individu dapat melakukan tugasnya sebagai khalifah dengan baik dan benar, ia dapat dengan baik menanggulangi berbagai persoalan hidup dan dapat memberikan kemanfaatan dan keselamatan bagi lingkungannya pada berbagai aspek kehidupan (Adz-Dzaky, 2004: 221).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan bimbingan rohani Islam adalah cara melayani petugas kepada pasien dalam melaksanakan pelaksanaan pelayanan bimbingan rohani Islam yang dilaksanakan di rumah sakit.

2. Kualitas Pelayanan Bimbingan Rohani Islam

Pelayanan akan bernilai tinggi jika memiliki kualitas. Menurut Goetsh & Davis kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sugiarto, 2002: 38). Sedangkan menurut Wyckoff kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pasien (Tjiptono, 2000: 59). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi kualitas pelayanan disebut baik jika pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau pasien. Jadi,

kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pasien mengenai pelayanan bimbingan rohani Islam yang dilaksanakan di rumah sakit. Harapan pelanggan (pasien) dapat dijelaskan dalam lima aspek-aspek kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman aspek-aspek mutu atau kualitas pelayanan ada 5 (lima) macam, yaitu sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu. Menurut Tjiptono Keandalan (*reliability*) adalah sejauhmana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh perawat di dalam memberikan jasa keperawatannya yaitu dengan kemampuan dan pengalaman yang baik terhadap memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Petugas bimbingan rohani Islam yang berbeda ketika memberikan pelayanan bimbingan rohani Islam dengan menggunakan metode yang sama kepada pasien-pasien akan menghasilkan tujuan yang sama. Jadi pelayanan yang diberikan kepada pasien itu benar-benar akurat.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen, cepat memperhatikan, dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan. Apabila pasien memerlukan bantuan, maka petugas bimbingan rohani Islam cepat-cepat untuk membantunya, dan apabila pasien mempunyai masalah petugas bimbingan rohani cepat mengatasi masalah pasien.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan bentuk layanan langsung dan biasanya layanan diberikan dengan tatap muka. Hal ini menuntut petugas bimbingan rohani Islam melaksanakan bimbingan secara terampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang meyakinkan kepada pasien. Jaminan ini berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (objektif). Kemampuan, pengetahuan, dan kesopanan yang dimiliki oleh petugas bimbingan rohani Islam dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dapat menumbuh sifat percaya pasien kepada petugas. Dalam jaminan ini petugas bimbingan rohani Islam memberikan jaminan kepada pasien untuk sembuh. Tetapi keinginan sembuh atau tidak sembuh tergantung dari diri individu sendiri.

d. Empati atau kepedulian (*emphaty*)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang

terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik, dan benar serta bersikap dengan penuh simpati. Petugas bimbingan rohani Islam berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

e. Bukti langsung atau berujud (*tangibles*)

Bukti langsung yang diberikan dalam pelayanan meliputi fasilitas fisik, peralatan pegawai, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan karyawan atau peralatannya, dan alat komunikasi. Pelayanan bimbingan rohani Islam juga memberikan fasilitas yang nyaman buat pasien, seperti kamar yang bersih, peralatan lengkap, dan penampilan yang sopan ketika memberikan bimbingan kepada pasien. Dalam bukti langsung ini, pelayanan bimbingan rohani Islam juga memberikan fasilitas yang menunjang guna untuk kesembuhan pasien. Dimensi tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan petugas bimbingan rohani Islam kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat kesembuhan pasien. Semakin pasien merasakan nilai *tangible* yang diberikan petugas bimbingan rohani Islam semakin meningkatkan motivasi pasien untuk sembuh.

Adanya bukti langsung yang diberikan kepada rumah sakit yaitu sangat membantu dan menopang pelayanan bimbingan rohani Islam agar berjalan dengan lancar dan pasien ketika diberi bimbingan merasa

nyaman sehingga memunculkan motivasi pasien untuk sembuh (Parasuraman dalam Tjiptono, dalam blog artikel psikologi klinis perkembangan dan sosial, 2007, <http://klinis.wordpress.com>, di unduh pada 17/11/2013, 08:30)

Menurut Kotler (2009: 329-333) kualitas pelayanan harus memenuhi delapan aspek, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli atau jasa diberikan, misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *sound system*, *door lock system*, *AC*, dan sebagainya.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kecilnya resiko dari kerusakan atau gagalnya pemakaian dari produk atau jasa yang diberikan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan lamanya produk atau jasa yang diberikan dapat bertahan dan bermanfaat.
- 6) Kemampuan melayani (*serviceability*), yaitu berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan kemudahan dalam mendapatkan produk atau jasa layanan.

- 7) Estetika (*esthetic*), yaitu daya tarik produk atau jasa apabila diamati dan dirasakan oleh panca indera, yaitu seperti bentuk fisik atau penampilan fisik produk atau jasa yang diberikan.
- 8) Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra atau reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan atau instansi terkait terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Dari aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Kotler (2009: 329-333) dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung atau berujud (*tangibles*).

Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ada sepuluh aspek kualitas pelayanan, meliputi:

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan petugas bimbingan rohani Islam dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan kemampuan yang dapat dipercaya dan memuaskan. Hal ini berarti petugas bimbingan rohani Islam memberikan jasanya sejak pasien datang ke rumah sakit. Selain itu juga petugas bimbingan rohani Islam memenuhi janjinya, misalnya memberikan bimbingan kepada pasien guna untuk membantu proses penyembuhan pasien tersebut. Adanya kualitas pelayanan *reliability* petugas bimbingan rohani Islam yang memberikan bimbingan kepada pasien dengan petugas yang berbeda dan menggunakan metode yang

sama akan menghasilkan tujuan yang sama yaitu bisa membangkitkan motivasi untuk sembuh kepada pasien.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pelayan (petugas bimbingan rohani Islam) untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien.
- 3) *Competence*, artinya petugas bimbingan rohani Islam memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemuinya pelayan atau petugas bimbingan rohani Islam.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, perhatian, keramahan yang dimiliki petugas bimbingan rohani Islam.
- 6) *Communication*, yaitu memberikan informasi kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien.
- 7) *Credibility*, yakni petugas bimbingan rohani Islam memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya.
- 8) *Security*, meliputi keamanan finansial, keamanan secara fisik, dan kerahasiaan.
- 9) *Understanding/Knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pasien.
- 10) *Tangible*, berupa fasilitas fisik, dan peralatan yang dipergunakan.
Adanya sarana dan fasilitas yang diberikan rumah sakit akan

membantu dan menopang pelayanan bimbingan rohani Islam (Tjiptono, 2000: 69-70).

Dari 10 kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry disimpulkan aspek-aspek kualitas pelayanan juga ada lima yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung atau berujud (*tangibles*).

Dari semua penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek-aspek dari kualitas pelayanan sesuai dengan Parasuraman karena sudah mencakup semua dari penjelasan di atas. Aspek-aspek tersebut adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung atau berujud (*tangibles*).

C. Arti Penting Layanan Bimbingan Rohani Islam bagi Pasien Diabetes Mellitus untuk Meningkatkan Motivasi

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). Hal ini terjadi bahwa manusia membutuhkan kebutuhan spritual bukan hanya kebutuhan fisik. Oleh karena itu membimbing pasien itu sangat diperlukan, karena pasien itu mempunyai fisik dan batin yang lemah.

Adapun fungsi dari bimbingan rohani Islam antara lain: (1) Fungsi *preventif* : yakni membantu individu menjaga atau mencegah timbulnya masalah bagi dirinya. Dalam fungsi ini petugas bimbingan rohani Islam membantu pasien untuk mencegah masalah yang akan timbul dalam diri pasien. Oleh karena itu petugas bimbingan rohani Islam membantu pasien untuk tetap optimis dalam menghadapi masalah, karena itu dapat memunculkan motivasi untuk sembuh dalam diri pasien. (2) Fungsi kuratif atau korektif : yakni membantu individu memecahkan masalah yang sedang dihadapi atau dialaminya. Dalam fungsi ini petugas bimbingan rohani Islam membantu pasien dalam proses penyembuhan. Misalnya, dengan memotivasi pasien dalam menghadapi penyakitnya, menasehati agar tetap sabar dalam menghadapi cobaan yang diberikan Allah. (3) Fungsi *preservatif* : yakni membantu individu menjaga agar situasi dan kondisi yang semula tidak baik menjadi baik (terpecahkan). Oleh karena itu dalam fungsi ini petugas bimbingan rohani Islam membimbing pasien untuk menjadi yang lebih baik lagi, dan petugas bimbingan rohani Islam membina untuk salat agar pasien dalam keadaan sakit tetap ingat kepada Allah. (4) Fungsi *developmental* atau pengembangan; yakni membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang ada. Dalam fungsi ini petugas bimbingan rohani Islam membantu mengembangkan potensi yang dimiliki pasien (Faqih, 2001: 37).

Melihat peranan atau fungsi bimbingan rohani Islam yang dijelaskan di atas, maka dalam proses bimbingan pembimbing memiliki peranan yang

sangat penting. Petugas bimbingan rohani Islam sebagai pembimbing diharapkan mampu menciptakan suasana yang menarik dan menyenangkan. Hal ini dilakukan untuk membangkitkan semangat pasien untuk bersungguh-sungguh dalam mengikuti proses bimbingan sehingga pasien memiliki motivasi untuk sembuh dan kemandirian untuk hidup. Motivasi untuk mengikuti bimbingan sangat penting peranannya bagi pasien dalam usaha mencapai proses penyembuhan. Pasien yang memiliki motivasi yang tinggi, cenderung menunjukkan semangat dan kegairahan dalam mengikuti bimbingan, mereka biasanya kelihatan lebih menaruh perhatian bersungguh-sungguh mengikuti bimbingan. Oleh karena itu dapat dilihat dari mengikuti proses bimbingan, ketika pasien bersungguh-sungguh mengikuti proses bimbingan maka dapat juga dilihat motivasi untuk sembuh pasien sangat tinggi dan sebaliknya. Karena bimbingan sangat berperan penting dalam usaha mencapai proses penyembuhan pasien. Pasien yang memiliki motivasi proses bimbingan yang tinggi akan lebih tekun, bersemangat, lebih tahan dan memiliki ambisi yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang kurang atau tidak memiliki motivasi. Mereka yang tidak memiliki motivasi dan terlihat kurang atau tidak bergairah dalam mengikuti proses bimbingan dan motivasi untuk sembuh atau hidup rendah.

Pasien tentu mempunyai keinginan untuk sembuh, terutama pasien yang mengidap penyakit kronik atau penyakit diabetes mellitus. Untuk itu pasien pasti ingin terhindar dari rasa sakit yang dialaminya. Adapun keinginan untuk sembuh itu timbulnya karena adanya kekuatan dari dirinya sendiri, tetapi juga

terkadang dorongan dari luar juga bisa menimbulkan keinginan pasien untuk sembuh. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga pasien mengambil manfaat dari proses pelayanan bimbingan rohani Islam untuk meningkatkan motivasi individu untuk sembuh. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Persepsi merupakan proses transaksi penilaian terhadap suatu objek, situasi, peristiwa, orang lain berdasarkan pengalaman masa lampau, sikap, harapan, dan nilai yang ada pada individu. Dengan demikian persepsi yang dimiliki dan dikembangkan akan mempengaruhi reaksi psikologi (motivasi untuk sembuh) dan perilaku yang ditunjukkan (Hidayanti, 2010: 79). Oleh karena itu, apabila persepsi seseorang negatif, tentu akan memberikan motivasi yang sangat rendah. Persepsi merupakan faktor yang mempengaruhi motivasi dari dirinya sendiri. Selain motivasi dapat muncul dalam diri seseorang, akan tetapi motivasi dapat muncul adanya dorongan dari luar. Adapun dorongan dari luar bagi pasien untuk meningkatkan motivasinya selain dari keluarga yaitu seorang petugas bimbingan rohani Islam. Bahwa seorang pembimbing atau dokter yang menghargai, ramah, penuh perhatian kepada pasien maka dalam diri seorang pasien akan muncul motivasi yaitu cepat sembuh, sebab kejiwaan pasien akan menjadi lebih senang, tenang, dan punya harapan tinggi untuk hidup” (Willis, 2010: 3).

Pelayanan bimbingan rohani Islam yang dilaksanakan di rumah sakit hanya sekilas dan sebentar saja. Karena peran petugas bimbingan rohani Islam di rumah sakit hanya mendo'akan dan memotivasi pasien. Oleh karena itu kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam harus ditingkatkan. Hal senada yang diungkapkan oleh Sugiarto (2002: 38) bahwa pelayanan akan bernilai tinggi jika memiliki kualitas. Menurut Goetsh & Davis kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi kualitas pelayanan disebut baik jika pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas bimbingan rohani Islam mempunyai keterkaitan dengan motivasi kesembuhan. Pasien akan termotivasi untuk sembuh dengan adanya pelayanan bimbingan rohani Islam. Dari sinilah bimbingan rohani Islam harus ditingkatkan kualitasnya dengan aspek-aspek sebagai berikut: 1) kehandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) kepedulian (*emphaty*), (5) bukti langsung atau berujud (*tangible*).

Pelayanan bimbingan rohani Islam akan memberikan dampak yang positif bagi pasien maupun keluarga. Untuk lebih jelasnya dapat ditelusuri melalui penelitian-penelitian terdahulu, yaitu penelitian mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam dan motivasi kesembuhan, antara lain penelitian motivasi kesembuhan oleh Anindita Nova Ardhani (2009) dengan judul "*Motivasi Kesembuhan Pada Pasien Sakit*

Kronis Penyandang Depresi Mayor Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga". Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pasien sakit kronis penyandang depresi mayor yang memiliki dukungan sosial keluarga yang tinggi akan memiliki motivasi kesembuhan yang tinggi. Sebaliknya bagi pasien sakit kronis penyandang depresi mayor yang memiliki dukungan sosial keluarga yang rendah maka akan memiliki motivasi kesembuhan yang rendah pula. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa 50,9% faktor yang mempengaruhi motivasi adalah dukungan sosial keluarga, sedangkan 49,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu masih ingin menikmati prestasi, ingin lepas dari rasa sakit yang diderita, dan lain-lain.

Penelitian tentang persepsi dilakukan oleh Syiful Bahri berjudul "*Persepsi Keluarga Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Bimbingan Kerohanian Pasien Di Rumah Sakit (Study Komparasi RS. Muhammadiyah Semarang dan RSI Sultan Agung)*". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa persepsi keluarga pasien terhadap pelayanan bimbingan rohani Islam mayoritas senang. Hal ini merupakan tahap awal untuk mencapai tujuan yaitu mendukung proses penyembuhan bagi pasien (Bahri, 2008: 7). Sikap merupakan suatu motivasi karena menunjukkan ketertarikan atau ketidaktarikan seseorang terhadap objek. Seseorang yang mempunyai sikap positif atau persepsi positif terhadap sesuatu akan menunjukkan motivasi yang besar terhadap hal tersebut (Sukmanadinata, 2009: 64). Dengan penjelasan yang sudah diuraikan, dengan demikian pelayanan bimbingan rohani Islam

mempunyai peranan penting dalam memotivasi pasien untuk memperoleh kesembuhan.

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teoretik yang sudah diuraikan di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “*Ada pengaruh persepsi pasien diabetes mellitus tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam terhadap motivasi kesembuhan*”. Dengan penjelasan: semakin positif persepsi pasien tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam semakin tinggi motivasi kesembuhan pasien, dan sebaliknya semakin negatif persepsi pasien tentang kualitas pelayanan bimbingan rohani Islam semakin rendah pula motivasi kesembuhan pasien.